

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

**PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL
DE COMUNICACIÓN DEL COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO
JUAN DEL CORRAL I. E. D.**

**MARGARITA MARÍA CELY GONZALEZ
YINETH OFELIA CONTENTO BETANCOURT
DAVID ANTONIO PEÑA RUIZ
ESTUDIANTES**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA
PROYECTO DE GRADO
CHIA, CUNDINAMARCA**

2014

PROYECTO DE GRADO

**PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL
DE COMUNICACIÓN DEL COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO**

JUAN DEL CORRAL I. E. D.

ESTUDIANTES

MARGARITA MARÍA CELY GONZÁLEZ

YINETH OFELIA CONTENTO BETANCOURT

DAVID ANTONIO PEÑA RUIZ

TUTOR

MARYBELL GUTIERREZ DUQUE

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA

CHIA, CUNDINAMARCA

2014

INDICE

Dedicatoria.....	V
Agradecimientos.....	VII
Resumen.....	IX
Capítulo I	
1. El problema de Investigación.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Determinación del objeto de estudio.....	2
1.3 Descripción y formulación del problema de investigación.....	2
1.4 Justificación.....	8
1.5 Objetivo general.....	9
1.6 Objetivos específicos.....	9
Capítulo II	
2. Marco Teórico Referencial.....	11
2.1 Comunicación.....	11
2.2 Comunicación Organizacional.....	12
2.3 Mecanismos de comunicación.....	17
2.3.1 Comunicación Interna.....	17
2.3.1.1 Flujos de la Comunicación Interna.....	9
2.3.2 Comunicación Externa.....	19
2.4 Competencias Clave para la Comunicación Organizacional.....	21
2.5 Asertividad en la Comunicación.....	22
2.5.1 Pasos de la conducta asertiva.....	23

2.6 Comunicación sincrónica y asincrónica.....	23
2. 7 Tecnologías de la información y la comunicación.....	24
2.8 Otros canales de comunicación en la Escuela.....	26
Capítulo III	
3. Metodología.....	28
3.1 Tipo de investigación.....	28
3.2 Conformación del grupo de Trabajo.....	30
3.3 Exploración y preparación del campo de acción.....	30
3.4 Población y muestra.....	31
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	31
3.6 Técnicas de análisis de información.....	32
3.7 Propuesta plan de mejoramiento para el sistema institucional de comunicación.....	33
3.8 Implementación del Plan de Acción.....	38
Capítulo IV	
4. Ejecución del plan.....	43
4.1 Proyección del Plan de Acción.....	50
Capítulo V	
5. Evaluación.....	51
Conclusiones y Recomendaciones.....	56
Referencias.....	58
Anexos	62
Anexo A.....	62

Anexo B.....	66
Anexo C.....	68
Anexo D.....	100
Anexo E.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

1. Guía para la realización de la Autoevaluación Institucional	
Gestión Estratégica.....	5
2. Guía para la realización de la Autoevaluación Institucional	
Gestión Cultura Organizacional.....	7
3. Plan de mejoramiento del Sistema Institucional de Comunicación	34
4. Plan de Acción.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

1. El interlocutor y su interacción en la comunicación a través de las TIC. Adaptado de El potencial tecnológico y el ambiente de aprendizaje con recursos tecnológicos: informáticos, comunicativos y de multimedia. Una Reflexión epistemológica y pedagógica.	25
2. Pregunta 1, Encuesta. Canales de comunicación institucional.....	52
3. Pregunta 2, Encuesta. Falencias en los canales de comunicación	

institucional.....	52
4. Pregunta 3, Encuesta. Percepción de la comunicación entre Directivos docentes en la Institución.....	53
5. Reunión Semana Institucional. Conformidad con establecer un Sistema de Comunicación Institucional.....	54

DEDICATORIA

A mi familia que me ha acompañado y apoyado en las decisiones que he tomado, especialmente a mi madre y mi hermano mayor que comparten conmigo la experiencia de ser docente. A mi pareja, quien es mi soporte en todo momento. También dedico este trabajo a mis compañeros docentes, especialmente a Sara Ríos, quienes día a día me ayudan a enriquecer esta labor con sus aportes y comentarios. Y finalmente, dedico este proyecto a mi sobrina Ana Sofía, quien es un aliciente más para continuar desarrollando mis habilidades profesionales con miras a mejorar la educación del país.

Margarita María Cely

A Dios, porque sin él nada sería posible, a ese Ángel de mi Guarda que me acompaña desde el día en que partió de lo Terrenal hacia lo Espiritual, a mi amado Esposo quien es mi fuerza terrenal por su apoyo incondicional desde el primer momento, y por los abrazos recibidos cuando sentía desfallecer, a mis hijos por entender que a mamá le disminuyó el tiempo para ellos y muchas veces el beso de las buenas noches se los daba ya dormidos, a mis padres, mis hermanos y hermana por su total apoyo, a mi abue por las bendiciones que siempre me dio y como no agradecer a mis compañeras de Atabanzha: Silvi, Pao, Carito, Moni, por la alegría que me transmitieron y las palabras de aliento que siempre me dieron, y a alguien que no puedo dejar de mencionar, a mi Colegio Popular Bolivariano porque gracias a él he podido crecer como profesional. Amen y Amen

Yineth Contento

A mi amada esposa por su compromiso y apoyo incondicional durante días y noches demostrándome todo su amor. A mis amados hijos por ser mi fuerza de vida, además de ser la inspiración para que este proyecto sea una realidad. Y a mis padres por ser fuente de vida y soporte para cumplir mis metas.

David Antonio Peña Ruiz

AGRADECIMIENTOS

Al Señor por permitirme hacer lo que me gusta y ser feliz, por cada día vivido, por cada oportunidad. A mis compañeros de Especialización en Gerencia Educativa y a todos aquellos que hicieron parte de mi proceso formativo. Presento mis agradecimientos a la Mtra. Marybell Gutierrez, por su asesoría, sus inteligentes orientaciones, su comprensión y su tiempo; así como al Dr. Crisanto Quiroga, quien en su condición de Director de programa fue un apoyo constante en todo este proceso, gracias por sus comentarios y orientación.

Margarita María Cely González

Gracias Señor Jesús por darme esta oportunidad de crecer como persona y a nivel profesional... gracias al profesor Crisanto Quiroga por seleccionarme para poder tener la oportunidad de hacer esta especialización que tanto anhelaba... gracias a mi único amor Omar Cristancho por todo lo que me ofrece... gracias a don Luis Forero por darme la oportunidad de ejercer un cargo directivo...y a ustedes Margarita y David gracias por todo lo vivido y compartido. Gracias.

Yineth Contento

Agradezco principalmente a Dios por ser guía y protector durante mi proceso formativo, profesional y personal. A mi hermosa familia por estar junto a mí brindándome más de lo necesario para lograr mis metas, que se convierten en las nuestras. A mis compañeras Margarita y Yineth por compartir sus conocimientos y un poco de sus vidas para alcanzar juntos este éxito profesional.

A mis compañeros y docentes de la especialización y a todos aquellos que estuvieron de alguna manera presentes y participes de este valioso proceso formativo.

David Antonio Peña Ruiz

RESUMEN

Es un proyecto institucional que aporta al mejoramiento del clima institucional en su componente de comunicación, puntualmente entre los directivos, docentes y administrativos de la institución, que parte de la realidad institucional y finaliza con la propuesta de un sistema de comunicación para la institución, el cual evidencia el flujograma de la comunicación y los canales generales de información incluyendo medios TICs que serán utilizados por la institución y dentro de ellos los protocolos y formatos establecidos para ser utilizados por las diferentes instancias. Se hace un estudio teórico de los componentes de la comunicación que intervienen para que ésta cumpla con su finalidad de generar informaciones claras y precisas oportuna y adecuadamente.

ABSTRACT

This is an institutional project that contributes to the improvement of the institutional environment in its communication component, promptly among managers, faculty, and staff of the institution. The starting point of the project is the institutional reality and it ends with the proposal of a communication system for the institution, which shows the flowchart of the overall communication and information channels including TICs means that will be used by the institution, and within established protocols and formats, to be used by different instances. A theoretical study of the communication components involved in it is properly done in order to achieve its purpose of generating timely, clear, and accurate information.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

El Colegio Instituto Técnico Juan del Corral I.E.D. fue inaugurado en febrero de 1972. Está situado en el Barrio Las Ferias, sin embargo, la población que se atiende procede de varias zonas de Engativá y Suba. Cuenta con dos sedes, una de Educación Inicial y Básica Primaria y otra de Educación Básica Secundaria y Media. Fue designado Instituto Técnico Distrital Juan del Corral en noviembre de 1989 y posteriormente nombrado Colegio Instituto Técnico Juan del Corral I.E.D.

El colegio atiende una población de ambos géneros desde el preescolar hasta el grado undécimo, en sus dos jornadas académicas y cuenta con articulación de media especializada con el SENA en dos áreas de formación: Gestión de procesos financieros y contables y Diseño Arquitectónico.

Por medio del PEI del Colegio titulado “La formación humana, científica y tecnológica en el desarrollo del ciudadano del siglo XXI”, se pretende que los estudiantes “corralinos” respondan a un triple perfil, el personal, el profesional y el ocupacional, relacionados respectivamente con el Ser, el Saber y el Saber Hacer. En relación con el Ser el estudiante Juan Corralino debe pensar por sí mismo, ser consecuente, trascendente, responsable, honesto, autónomo, disciplinado, creativo, crítico, con sentido de pertenencia y líder transformacional.

En relación con el Saber, debe tener el conocimiento de las áreas básicas y de las áreas de la formación técnica, preocupado por los avances de estos conocimientos. Con apertura al trabajo en equipo, con capacidad de competir

laboralmente en el campo productivo y organizado en el trabajo. En relación con el Saber Hacer el estudiante Juan Corralino debe ser un investigador que encuentra solución a los problemas propios de su profesión, excelente trabajador que promueve procesos de desarrollo humano, social y productivo.

1.2 Determinación del objeto de estudio

La comunicación es uno de los principales factores clave en una Institución Educativa, cuando es asertiva muestra efectividad en los procesos, mejor gestión y equidad. El presente proyecto va dirigido a los docentes, directivos docentes, orientadores y administrativos del Colegio Instituto Técnico Juan del Corral I.E.D. con el fin de mejorar la comunicación institucional a través de varias herramientas informativas y así mejorar los procesos educativos que se presentan en el Colegio.

1.3 Descripción y formulación del problema de investigación

En el Colegio Instituto Técnico Juan del Corral existen varias dependencias en la parte administrativa y directiva que están a cargo de la comunicación, la organización y la gestión en la Institución. Ellas son: Rectoría, Secretaría General y Académica, Coordinación Académica, Coordinación de Primaria, Coordinación de Convivencia y Coordinación de Media Fortalecida. Cada dependencia atiende diferentes aspectos de la parte administrativa y directiva pero que se relacionan entre sí. Debido a esta interacción, los procesos comunicativos deben ser precisos y asertivos pero desafortunadamente existen muchos vacíos, dando origen a diversas dificultades. Estas se dan entre los directivos, entre los directivos y los docentes, y entre los mismos docentes, ocasionando confusiones, malos entendidos, demora en los procesos y disgustos.

Como resultado de una entrevista hecha a 47 docentes de Básica Primaria y Básica Secundaria, seleccionados al azar de todas las áreas, cuyo propósito fue recolectar información sobre la percepción de los docentes, directivos y administrativos frente a los procesos de comunicación en la Institución; se pudo observar que los canales de comunicación que se manejan casi nunca son los suficientes (55%) y los que se manejan en la actualidad casi nunca son claros (37%) ni oportunos (63%) para que la comunicación sea realmente efectiva y eficiente. También se evidenció la preocupación general por crear nuevos o mejores canales (24%), al igual que mejorar los existentes (18%), bajo principios claros de organización para todos los miembros de la Comunidad Educativa.

Esto dio pie para realizar una segunda entrevista a partir de los datos recolectados en la primera versión, para profundizar en algunos aspectos como medios de comunicación institucional, calidad y efectividad de los medios de comunicación presentes en la Institución, manejo de la información institucional y otros medios y canales de comunicación sugeridos para mejorar el proceso. Esta encuesta nos arrojó que los medios o canales de comunicación existentes en la Institución son el correo electrónico institucional (28%), las circulares informativas enviadas a Docentes, Padres y Estudiantes (23%) y el diálogo directo (19%), en algunos casos el que se da en reuniones y más visiblemente el que se da en espacios comunes. Para los docentes la percepción de la comunicación entre los directivos docentes, líderes del proceso administrativo y académico de la Institución, es regular (37%) o muy regular (33%), y la comunicación entre los mismos docentes presenta el mismo patrón: regular (41%), muy regular (26%),

evidenciando dificultades en la toma de decisiones, organización general y seguimiento de procesos.

Por otro lado, a partir de enero de 2014 el Rector de la institución ha generado e incentivado la participación de todos los directivos y docentes para que hagan parte de una transformación positiva del clima institucional. Para ello realizó una actividad de reflexión con este grupo de personas sobre las fortalezas y debilidades que se observaban y que afectaban directamente el clima institucional. De los resultados obtenidos se evidenció que las principales dificultades de la Institución son, en primer lugar, el compromiso institucional, y en segundo lugar, la comunicación y su manejo entre las diferentes dependencias del colegio. A partir de allí, el grupo de docentes y directivos generaron unos compromisos en relación con la comunicación que fueron organizados y publicados para ser recordados permanentemente y así poder cumplirlos y alcanzar cambios positivos reales. Los compromisos puntuales en cuanto a comunicación fueron:

1. Compromiso: Designar un integrante por equipo o grupo de trabajo responsable de notificar o informar sobre las actividades programadas.
2. Respeto y Tolerancia: Cumplir con las responsabilidades asignadas, respetando las funciones propias y las tareas de cada uno de los compañeros.
3. Comunicación: Utilizar diálogo amable, verdadero y bello, directamente con quien corresponda y evitando comentarios que no aporten a la solución del problema, sincronizando lo que se dice con lo que se hace.

Adicionalmente se revisaron los resultados de las evaluaciones institucionales de los últimos tres años, en relación con la comunicación sin embargo, hay que precisar de antemano que en el año 2013 no se hizo proceso de evaluación institucional, se organizó una encuesta virtual pero jamás fue aplicada a ningún miembro del colegio. La revisión del instrumento de evaluación institucional de los años 2012 y 2013 muestra, en primera medida, que no se ha tenido en cuenta el factor de la comunicación institucional como una variable de evaluación institucional. No existe ninguna pregunta dentro del formato utilizado sobre la existencia de canales de comunicación. Por lo tanto, no existe plan de mejoramiento que intente abordar este tipo de problemas.

Todo lo expuesto aquí hace ver que el tema a abordar sea pertinente y necesario dentro de la Institución, teniendo en cuenta los parámetros expuestos en la Guía 34 para el Mejoramiento Institucional (MEN, 2008).

Tabla 1: Guía para la realización de la Autoevaluación Institucional en cada una de las áreas de gestión, Gestión Estratégica. Tomado de Guía 34. (MEN, 2008. P. 88-89)

ÁREA: GESTIÓN DIRECTIVA		
Proceso: Gestión estratégica		
COMPONENTE	1. EXISTENCIA	2. PERTINENCIA
Uso de información (interna y externa) para la toma de decisiones	La institución utiliza solamente en algunas ocasiones la información que está disponible en sus archivos, incluyendo los resultados de sus	La institución utiliza con algún grado de sistematización la información que está disponible en sus archivos (resultados de sus autoevaluaciones, evaluaciones de desempeño de

	<p>autoevaluaciones, así como aquella que proviene de otras instancias, pero este uso no es sistemático ni abarca a todas las sedes.</p>	<p>docentes y administrativos), así como aquella que proviene de otras instancias. La información utilizada abarca a todas las sedes.</p>
	3. APROPIACIÓN	4. MEJORAMIENTO CONTINUO
	<p>La institución utiliza sistemáticamente la información de los resultados de sus autoevaluaciones de la calidad, la inclusión y de las evaluaciones de desempeño de los docentes y personal administrativo. Además, emplea sus resultados en las evaluaciones externas (pruebas SABER y examen de Estado) para elaborar sus planes y programas de trabajo.</p>	<p>La institución utiliza sistemáticamente toda la información interna y externa disponible para evaluar los resultados de sus planes y programas de trabajo, así como para tomar medidas oportunas y pertinentes para ajustar lo que no está funcionando bien.</p>

Tabla 2: Guía para la realización de la Autoevaluación Institucional en cada una de las áreas de gestión. Cultura Organizacional. Tomado de Guía 24. (MEN, 2008. P. 94-95)

ÁREA: GESTIÓN DIRECTIVA		
Proceso: Cultura institucional		
COMPONENTE	1. EXISTENCIA	2. PERTINENCIA
Mecanismos de comunicación	La institución cuenta con mecanismos parciales de comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa.	La institución ha definido los mecanismos de comunicación de acuerdo con las características y el tipo de información pertinente para cada uno de los estamentos de la comunidad educativa.
	3. APROPIACIÓN	4. MEJORAMIENTO CONTINUO
	La institución utiliza diferentes medios de comunicación, previamente identificados, para informar, actualizar y motivar a cada uno de los estamentos de la comunidad educativa en el proceso de mejoramiento institucional. Reconoce y garantiza el acceso a los medios de comunicación, ajustados a las necesidades de la diversidad de la comunidad educativa.	La institución evalúa y mejora el uso de los diferentes medios de comunicación empleados, en función del reconocimiento y la aceptación de los diferentes estamentos de la comunidad educativa.

Se evidencia, entonces, una necesidad no solo en abordar el tema del mejoramiento de la comunicación, sino también de comprometer y fortalecer la participación de todos los que hacen parte de este proceso dentro de la Institución.

De allí surge el problema objeto de este trabajo, expresada en la siguiente pregunta,

¿Cómo mejorar la comunicación y el manejo de la información de la institución con los canales informativos ya establecidos y una herramienta TIC?

1.4 Justificación

La comunicación es un eje fundamental en el ser humano, el conocimiento de los procesos comunicativos ha evolucionado a grandes pasos en los últimos siglos, permitiendo agilizar muchos de ellos y generando nuevas interacciones entre las personas. En los establecimientos educativos se han manejado diversos métodos e instrumentos para que su comunidad se informe de sus procesos, dentro de ellos carteleras, circulares, boletines informativos, periódicos, blogs, correo electrónico institucional, entre otros. Sin embargo, en muchas ocasiones no son suficientes, o no son lo necesariamente adecuados en cuanto a forma, contenido y finalidad para que el mensaje sea claro, preciso y confiable para todos los miembros de la comunidad educativa a quienes va dirigido. Parece ser que la escuela necesita revisar sus canales informativos y adaptarse también a la oferta y demanda del mundo actual; mejorar sus procesos comunicativos tradicionales y empoderarse de otras herramientas también útiles como las que permiten las TIC.

Para el Ministerio de Educación Nacional (2005) el uso de las herramientas de la comunicación, como la prensa, la radio, la televisión y los medios electrónicos, son indispensables para el desarrollo de competencias, tanto en la

escuela como en la vida laboral, teniendo en cuenta que la sociedad de hoy está mediada por los medios de comunicación y se sustenta en la información. Es fundamental que la escuela incorpore nuevos procesos de comunicación e integre estrategias para que todos los miembros de la comunidad educativa usen y se apropien de ellas, de manera que todos tengan libre acceso a la información y mejore la calidad de la misma con una comunicación asertiva y oportuna.

Sin lugar a dudas, la comunicación asertiva es incluyente, equitativa y eficiente, valores que hoy en día deben ser promulgados por la escuela. El Plan Decenal de Educación (MEN, 2006), establece como desafío para el periodo comprendido entre los años 2006 al 2016, el uso y apropiación crítica de las TIC en la escuela para fortalecer la creatividad, el avance científico, tecnológico y cultural, dando paso al establecimiento de políticas públicas que incentiven estas prácticas y permitiendo a la sociedad acercarse a la sociedad de la información. El presente proyecto pretende fortalecer los procesos comunicativos de los docentes y directivos docentes del Colegio Instituto Técnico Juan del Corral a través del análisis de éstos y la incorporación de un Sistema Institucional de Comunicación que tenga como eje principal el uso de las TIC.

1.5 Objetivo general

Proponer el Sistema Institucional de Comunicación entre los directivos docentes, docentes, orientadores y administrativos, mediados por diferentes herramientas TIC y otros medios informativos.

1.6 Objetivos específicos

1. Diagnosticar y Evaluar el sistema actual de comunicación de la Institución.

2. Diseñar, construir y aplicar instrumentos que permitan establecer en qué medida la comunicación institucional impacta la Comunidad Educativa.
3. Ajustar el sistema de información de acuerdo con las necesidades y características de la comunidad educativa y los resultados de la evaluación.
4. Establecer los procedimientos para que se asegure la implementación adecuada del Sistema Institucional de Comunicación.
5. Armonizar la interacción entre los docentes, directivos docentes y administrativos cuando utilizan herramientas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como medio para fortalecer la comunicación institucional.

Lo propuesto anteriormente permitió analizar la situación del Colegio en torno a los procesos comunicativos y desarrollar estrategias para optimizarlos y así mejorar el clima laboral, el trabajo en equipo entre docentes y directivos docentes, la comunicación entre todos los miembros de la Comunidad Educativa y, finalmente mejorar la calidad de la educación en la Institución.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Comunicación

El ser humano siempre ha tenido la necesidad de comunicarse, la creación de códigos y símbolos para ello le ha permitido evolucionar hasta posicionarse como el ser dominante en el planeta. Los procesos de comunicación han evolucionado también con el tiempo, la invención, la tecnología y las necesidades llevan al hombre a crear herramientas para mejorarla y hacerla efectiva, el lenguaje oral y la escritura han permitido que el conocimiento perdure y se perpetúe, y a la vez se han visto fortalecidos por los recursos tecnológicos (García, 2003).

Hoy en día, la comunicación se hace en todos los sentidos, quiere esto decir que se descarta el viejo esquema de Emisor, Receptor y Mensaje para dar paso a un sistema donde la persona se convierte en emisor – receptor, creador de contenidos, editor de mensajes y a la vez consumidor de esta información. La comunicación es más compleja y amplia, los límites y las barreras se han roto o disminuido y cada vez se abre paso más para la interactividad y la virtualidad. Múltiples de instituciones y organizaciones han tenido que modificar sus sistemas de comunicación para adaptarse a las nuevas formas y la sociedad en general ha experimentado cambios abruptos debido al cambio de paradigma.

Para Antonio Pasquali (1978) “la comunicación aparece junto con la estructura social y es el ingrediente estructural, por lo tanto, donde no hay comunicación no puede darse ninguna estructura social”. Para el autor, la

comunicación es “una relación comunitaria humana, siendo factor esencial para la convivencia”. Por otro lado, Jhon Fiske (1982) dice que la comunicación es “una interacción social por medio de mensajes”. En cuanto al propósito de la comunicación retomamos a Aristóteles quien en sus tiempos dice que el objetivo principal de la comunicación es la persuasión, es decir, convencer al otro para que piense lo mismo que él.

2.2. Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional inicia a partir de los años 20 por necesidad al surgir hechos políticos, para gestionar relaciones públicas. Al hablar de comunicación organizacional se hace referencia al proceso de emisión y recepción de información dentro de una organización y puede darse a nivel interno o externo, siendo una expresión del clima comunicativo y de motivación de la empresa. Esta disciplina se centra en las diferentes variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones. Todo esto con el fin de mejorar las interrelaciones entre sus integrantes y entre estos y los agentes externos, fortaleciendo y mejorando así el desempeño, la calidad y la identidad de la organización. En cualquier organización la comunicación es un proceso natural por consiguiente, no es posible imaginar una organización sin comunicación.

La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar los mensajes entre los miembros de una organización, influyendo así en la actitud o en la opinión de los receptores a nivel interno y externo. Esas técnicas parten de la investigación ya que por medio de ésta se verán los problemas y necesidades en cuanto a comunicación (Fernández 1999).

Ferrari (2013) toma como principal característica de la comunicación organizacional a la vulnerabilidad, es decir que todo lo que se trate de comprender y prevenir en una organización en el momento de la práctica siempre habrán situaciones que estén fuera del control. Por eso se debe comprender que se vive en un mundo vulnerable. Para Baccega (1998, Pág. 11) la *comunicación “se debe entender como un área de conocimiento y como un proceso continuo y permanente que es transversal a la vida de las personas y de las organizaciones”*, es decir, algo inherente a la voluntad, es algo que utilizamos a diario, sin embargo, existe una comunicación espontánea y otra planeada. María Baccega (1998, Pág. 18) nos dice que *“la comunicación es el sistema nervioso central de la organización”* es ella el alimento de la organización, el vínculo que existe entre lo interno y lo externo.

Enrique Alcat, (2011) en sus escritos considera que si no se comunica no se influye, pero si se comunica mal se influye mal. Esto significa que pese a la adversidad de la situación vivida en una empresa o a lo difícil que sea dar una información por su mismo contenido, se puede comunicar de la mejor forma posible.

Cuando existe comunicación hay factores que influyen tales como el mensaje, la forma en la que se dice, el qué se dice y el cómo se dice, todo esto hace parte de la comunicación estratégica.

La comunicación es un factor que se aprende, dice Alcat (2011), no es cuestión de memorizar lo que se va a decir o de simplemente repetirlo, se trata de tener estrategia y adelantarse a los acontecimientos, es decir anticiparse.

“Sin comunicación no hay liderazgo” (Alcat, 2011) por eso es mejor invertir en procesos o canales de comunicación que tener que enfrentar las consecuencias de una nula o mala comunicación. Comunicar exige un esfuerzo por sintetizar, por reflexionar, por pensar, por aprender día a día para una mejora continua.

A través de William Ouchi (1981), quien postuló la Teoría Z, se da origen a la cultura organizacional, donde la comunicación comparte con la sociología y la psicología la responsabilidad explicar los componentes vivenciales y del comportamiento de una organización como un todo social (Kreps, 1995)

En esta comunicación se ven tres sistemas:

- *Operacionales:* Es decir las tareas u operaciones.
- *Reglamentarios:* Hace referencia a las instrucciones u órdenes que se dan.
- *De mantenimiento:* Lo cual es a nivel externo, es decir publicidad, relaciones públicas.

En cualquier empresa debe existir una jerarquía para que todo funcione, se evidencia y se posiciona a través del proceso de comunicación en las órdenes, los mandatos, la aceptación de políticas y la interacción entre los miembros de la organización. Por éste motivo se debe trabajar la relación individual frente a las

relaciones colectivas y a su vez, en colaboración entre los trabajadores y las directivas.

La comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes (Pacheco, 2005), que involucra no solo información, sino conductas, emociones, sentimientos, actitudes y las interacciones que se dan entre las personas.

El buen rendimiento de la empresa depende en gran parte de la buena y efectiva comunicación organizacional que haya entre los miembros de la misma, independiente al cargo que se tenga. Se debe tener presente que las metas, objetivos, planes, proyectos y resultados que se esperan dependen a la vez de la comunicación organizacional que se gestione. De allí depende que la empresa pueda implantar estrategias que mejoren el proceso y aporten a la organización y al buen funcionamiento, lo cual se da si se tiene una buena gestión administrativa.

Es por esto que la comunicación organizacional tiene como fin una identidad colectiva de forma autónoma pero relacionada con el entorno propio de su dimensión (Pacheco, 2005). Además la buena comunicación organizacional se refleja en la productividad del trabajo, en el buen desempeño laboral de los miembros de la empresa, en el clima laboral y en el alcance de las metas propuestas.

Otro autor que se retoma es Annie Bartoli (1991) quien dice que la organización y la comunicación están estrechamente vinculadas para que la empresa funcione y se pueda obtener resultados. Nos habla también de dos componentes el político y el sociocultural.

El componente político del vínculo entre organización y comunicación y lo retoma al plantear la influencia de éstos en la estrategia global de la organización, y el componente sociocultural en cuanto a los valores, las representaciones y fenómenos de poder.

Al igual dice que comunicación implica realizar cosas concretas en función de un objetivo. La comunicación es un factor clave en la dirección de una empresa ya que facilita el control de la misma y contribuye a mejorar o venir los comportamientos disfuncionales.

Ahora, al mirar lo que expresa Pascale Weil (1992), quien opone el concepto de comunicación institucional con el de comunicación comercial y publicitaria, ya que la comunicación institucional no va dirigida a la venta de un producto más bien a cambiar comportamientos, actitudes o a buscar adhesiones a un planteamiento. Lo que en realidad interesa al autor es la identidad global que se transmite como imagen mediante los procesos de comunicación, ya que estos difunden los mensajes y la identidad institucional. La institución se debe mostrar como un grupo de seres humanos realizadores de un proyecto.

Pasquali (1978) tiene una visión informativista, unidireccional y persuasiva del proceso de comunicación. Si se mira la percepción de comunicación organizacional para Joan Costa este nos dice que *"La comunicación corporativa, ligada a la acción y la conducta global de la organización, será el vehículo y soporte de la calidad del servicio (porque el servicio es comunicación y relación) y ambos (comunicación y servicio) el vector de la imagen corporativa. La*

comunicación corporativa es holista e integradora, es decir que en ella se coordinan, se integran y gestionan las distintas formas de comunicación como un todo (Untrefacadémico, 2013)

El autor hace referencia a la innovación ya que la comunicación es global y se requieren cambios porque el mundo va cambiando. La comunicación no es algo independiente sino integrado ya que esto da mayor efectividad y rendimiento. Al igual el manejo de los medios digitales y redes sociales es fundamental en las empresas, esto debido al cambio social que tenemos.

Joan Costa (1995) propone de algunos ejes para la gestión del cambio: Innovación Social que sirva al público no simplemente publicidad, Descentralización, rediseñar la organización, Vincular la estrategia y la gestión de la comunicación con el negocio, no se puede pensar que la comunicación va por otro lado al de la empresa sino que esta debe estar ligada, la comunicación es un modo de acción en la empresa y esta acción comunica más que los mensajes, manejar la evolución digital, la comunicación debe ir de la mano con estos cambios y la empresa tiene que manejarlos y adaptarse.

2.3. Mecanismos de comunicación

Para hablar de los diferentes mecanismos de comunicación es necesario, primero, hacer referencia a la comunicación interna y a la comunicación externa.

2.3.1 Comunicación Interna

La comunicación interna permite a la institución mantener una coordinación entre sus diferentes estamentos para alcanzar los propósitos que se desean

alcanzar. En toda empresa es esencial el trabajo en equipo, no se puede pretender un trabajo solitario en donde no exista interacción de manera coordinada y esto se logra si existe comunicación interna.

La comunicación interna es un instrumento de cambio ya que permite la difusión, la aceptación, introducción e interiorización de las pautas a seguir en las diferentes gestiones que tenga la empresa, lo cual hace reflejar la comunicación organizacional que se tiene.

Además, toda organización tiene como objetivo que los empleados desarrollen sus funciones motivados y que se identifiquen con los objetivos organizacionales. De igual forma se requiere que todos estén informados y poder ser así agentes activos.

Es por esto que, de la forma en que se lleve a cabo el proceso de comunicación interna depende la integración, motivación y desarrollo personal y laboral de los miembros de la organización. Todo esto, a la vez contribuye a mejorar la calidad no sólo del producto sino también de la vida laboral lo cual aumenta la productividad.

Si se tiene una buena comunicación interna se deben cubrir las necesidades de comunicación que presenten los empleados y directivos a nivel individual y grupal.

En algunas ocasiones puede causar problemas de saturación o sobrecarga en la información, hoy en día las redes informáticas desplazan a la comunicación que se da a través de relaciones personales y medios escritos.

Este tipo de comunicación transmite mensajes relacionados con la ejecución de las funciones a realizar, pero omite datos de carácter institucional:

resultados obtenidos, objetivos, cambios en la organización entre otros. Aunque no todo debe comunicarse si hay algunas cosas de tipo organizacional que son pertinentes divulgar.

Otras dificultades que se pueden presentar en la comunicación descendente son la ambigüedad, la contradicción en órdenes y la imprecisión.

2.3.1.1 Flujos de comunicación interna

Se toman a partir de la estructura comunicacional que tiene la empresa a nivel interno. La comunicación interna se puede dar de varias formas:

Comunicación Descendente, la cual establece el desarrollo de las tareas, directrices, políticas y otras cosas por el estilo. Tiene un contenido demasiado específico, da prioridad a intereses de la organización.

Comunicación Ascendente, se da de abajo hacia arriba hablando de niveles jerárquicos. La comunicación ascendente es importante para las organizaciones, como señala P. Drucker, “los conocimientos estarán en la parte baja de la pirámide jerárquica, en la mente de los especialistas que realizan diversos trabajos y se dirigen a sí mismos” (1997).

Comunicación Horizontal, es aquella que se tienen entre miembros de igual jerarquía. Allí se ve el trabajo en equipo, el cual es de vital importancia para evitar rumores y desautorización entre iguales.

Comunicación Oblicua, la cual se da por necesidad de coordinación intergrupal, es decir se puede dar entre actores de diferentes departamentos sin importar el cargo.

2.3.2 Comunicación externa.

Partimos de la claridad que para que haya una efectiva comunicación externa se debe contar con una buena comunicación interna.

Se entiende por comunicación externa el proceso de llevar desde la empresa hacia la opinión pública a través de diferentes medios de comunicación social.

Pueden existir varias tipologías de comunicación externa según Bartolí (1992), las cuales son:

- a) *Comunicación externa operativa*. Se realiza para el desenvolvimiento diario de la actividad empresarial, se hace con todos los públicos externos de la organización.
- b) *Comunicación externa estratégica*. Su finalidad enterarse de los posibles datos de la competencia, los cambios y todo aquello que puede ser relevante para la posición competitiva de la empresa.
- c) *Comunicación externa de notoriedad*. Su objetivo es mostrar a la empresa como una institución que informa dando a conocer sus productos, mejorar su imagen y demás.

El principal propósito de la comunicación externa debe ser informar al público sobre aspectos de la empresa que sirvan como información, conocimiento, publicidad relaciones públicas y todo aquello que sea positivo para el crecimiento de la misma. En la comunicación externa se deben utilizar diferentes herramientas de comunicación de acuerdo al servicio que se esté ofreciendo.

La información que se divulga se debe hacer de acuerdo a lo que se estime conveniente y necesario. Además se debe transmitir de forma clara y real.

La información que la empresa transmite al exterior se debe hacer a través de notas de prensa o documentación propia de la empresa como son: memorias, folletos, revistas de empresa, manual de bienvenida, y otros.

2.4 Competencias Clave para la Comunicación Organizacional

Para una organización es fundamental contar con miembros que tengan las competencias necesarias para desempeñar los cargos para los que fueron escogidos, pero es aún más necesario que, sumado a lo anterior, cuenten con las competencias clave para que la comunicación organizacional sea cada vez mejor.

Una organización que pretenda ir a la vanguardia debe contar con espacios para la participación, donde se estimule el trabajo en equipo, se busca el consenso y el compromiso para alcanzar los objetivos individuales y organizacionales (Pacheco, 2005) y para ello debe contar con miembros comprometidos con la visión de la institución.

Las competencias son conjuntos de patrones compuestos de características subyacentes a una persona y que son conductas, conocimientos, habilidades y capacidades que le permiten alcanzar un rendimiento efectivo y superior en un puesto de trabajo (Pacheco, 2005), y solucionar los problemas que se le presenten.

Las competencias clave para la comunicación organizacional se derivan de tres aspectos fundamentales de la vida diaria: el liderazgo, el trabajo en equipo y el manejo de conflictos. La interacción entre estas tres competencias en los

miembros de una organización permite que la comunicación fluya de manera ascendente y descendente sin generar desinformación.

Liderazgo: Es la capacidad para influir en un grupo de personas para que trabajen con entusiasmo en el alcance de objetivos y metas comunes.

Trabajo en Equipo: Es la capacidad para trabajar con otras personas en un ambiente altamente comunicativo, aprovechando las habilidades y aptitudes de todos, sin importar si son diferentes, con miras a cumplir objetivos claramente identificados, cumpliendo un rol y reconociéndose como un elemento más del sistema.

Manejo de conflictos: Es la capacidad para escuchar activamente, analizar un problema, identificar y separar los temas involucrados y tomar una decisión para la resolución de los mismos, usar un lenguaje neutral al hablar, que le brinde la confianza a los otros para expresarse y captar la sensibilidad y los valores de otros, incluyendo los aspectos culturales o de género.

2.5 Asertividad en la Comunicación

La asertividad se considera una conducta social que le permite a las personas expresar sus ideas de manera clara, libre y sencilla, y en el momento adecuado, teniendo en cuenta las formas de comunicación y las personas a las que se dirige un mensaje. Hay que saber decir las cosas, aprender a escuchar al otro con respeto y tolerancia y así se mejoran las relaciones y a la vez la convivencia.

Algunas veces la forma en que nos comuniquemos con el otro puede provocar actitudes negativas que bloquean o limitan la capacidad para

expresarnos adecuadamente, lo cual puede reflejar inseguridad, temor, agresividad, y así generar conflictos. (Ocampo, 2006).

La comunicación se puede afrontar de forma asertiva, pasiva o agresiva; por supuesto que la conducta asertiva trae ventajas sobre las otras dos, ya que la conducta agresiva trae consecuencias negativas y la conducta pasiva hace que dejemos de defender derechos o de expresar opiniones y las consecuencias son poco positivas ya que se genera frustración y baja autoestima. Por el contrario, la conducta asertiva mantiene una relación de confianza con los interlocutores.

2.5.1 Pasos de la conducta asertiva

Primer paso: Escucha activa. Escuchar con atención y demostrar el interés en la conversación.

Segundo paso: Decir lo que uno piensa. Opinar, mostrar nuestros sentimientos, tener cuidado con algunas expresiones que causen molestia con el interlocutor.

Tercer paso: Mostrar nuestros deseos. Indicar resultados que se pretenden de forma clara y directa.

2.6 Comunicación sincrónica y asincrónica

Debido a que Internet es una red que día a día es más utilizada por las personas, los procesos comunicativos han evolucionado significativamente. La distancia entre un lugar y otro es ahora menos perceptible, las barreras de idioma se rompen y los tiempos se acortan. En todo este proceso surgen dos formas de comunicación: sincrónica y asincrónica, la primera se da cuando todos los actores del proceso interactúan a la vez y al tiempo, un ejemplo es una sala de *chat*, y la

asincrónica se da cuando los actores del proceso se comunican en tiempos diferentes, como puede pasar cuando las personas se comunican mediante los *post* en el *topic* de un foro. Dichas interacciones rompen con el esquema tradicional de comunicación y cambian el paradigma para dar paso a procesos más complejos pero más flexibles (Valverde y Garrido, 2005).

Las características de estos tipos de comunicación son tres:

- Separación de los actores del proceso en tiempo y espacio.
- Conexión a través de diversas herramientas comunicativas.
- Evidencia y control del proceso que se lleva a cabo.

Los medios para que exista la conexión entre los miembros de una comunidad educativa, algunas veces son insuficientes, pero la diversificación de las herramientas TIC hace posible que cada día, más personas puedan interactuar y generar exitosos procesos de enseñanza aprendizaje. La comunicación sincrónica y asincrónica les permite a los diferentes actores el control de los procesos que se llevan a cabo y se puede hacer un seguimiento efectivo a las interacciones ocurridas en la red. Esto posibilita a los docentes un acceso rápido a la información, un seguimiento apropiado y una planeación más efectiva, porque el docente puede predecir los siguientes pasos y ahorrar en los tiempos de ejecución, además que se fomenta el trabajo colaborativo y en equipo, fortaleciendo el pensamiento crítico, el fomento de debates, el alcance de objetivos comunes y el desarrollo de habilidades de investigación (Valverde y Garrido, 2005, P. 58).

2. 7 Tecnologías de la información y la comunicación

La sociedad ha avanzado de la mano de la tecnología, se puede evidenciar claramente cuando se hace una mirada sobre las formas de comunicación y los diferentes elementos que se utilizan para ello. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son herramientas que le permiten a una sociedad vivir distintos acontecimientos de la vida humana a tiempo real y con gran detalle, rompiendo con los conceptos de espacio, tiempo y distancia (García, 2005, p.2-3). Escribir un párrafo para el siguiente gráfico, así queda en el aire.

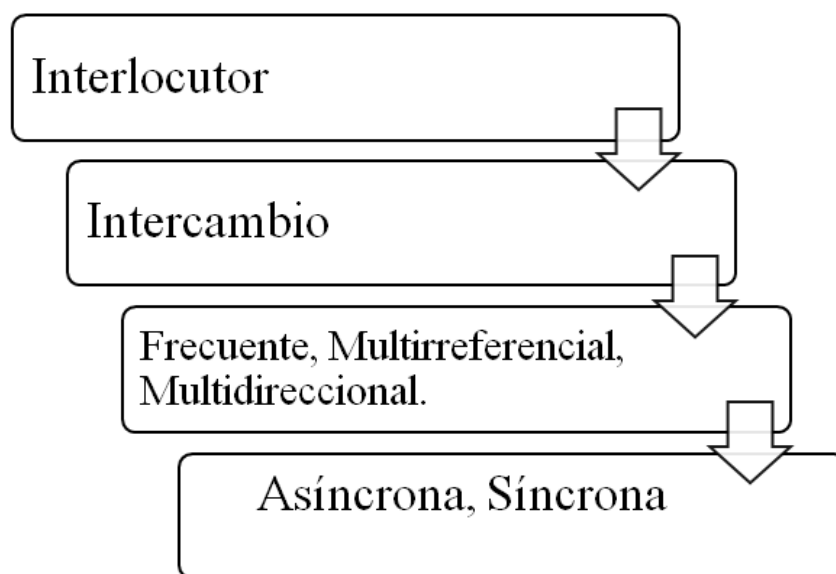


Figura 1. El interlocutor y su interacción en la comunicación a través de las TIC. Adaptado de El potencial tecnológico y el ambiente de aprendizaje con recursos tecnológicos: informáticos, comunicativos y de multimedia. Una Reflexión epistemológica y pedagógica. (García, 2005).

Cuando la comunicación se realiza a través de las TIC, los interlocutores tienen libertad para elegir tiempo y espacio, a la vez que la interacción entre el usuario y las herramientas se puede dar en diversos sentidos, de manera

frecuente, multireferencial y multidireccional, se puede escoger la frecuencia de la participación y los contenidos que se desean ver-crear. A través de las TIC se puede interactuar con personas con diferente perspectiva, función, desempeños, formación académica, y rangos de edad, diversificando la información y trabajando desde diferentes ópticas (García, 2005).

Las TIC se complementan con las herramientas de la Web 2.0, dichas herramientas fueron creadas para que el usuario pasara de ser simple espectador de la red a ser un gestor activo en ella, le permiten participar de la creación de contenidos y comentar lo que está en red para que la información sea más efectiva, informe de mejor manera o llegue a más personas. Dichas herramientas son de fácil acceso, casi siempre gratuitas, maneja lenguajes pictográficos similares, lo que permite que muchas personas lo puedan manejar con conocimientos medios, y permite compartir con muchos usuarios a la vez. Dentro de estas herramientas podemos encontrar el correo electrónico, el *blog*, las redes sociales, los *podcast* o el etiquetado (Anderson, 2007).

2.8 Otros canales de comunicación en la Escuela

Dentro de las dinámicas normales que se dan en una Institución Educativa, la comunicación entre los miembros de la Comunidad es fundamental para que los procesos que se dan allí sean efectivos y pertinentes, se ha mencionado de las posibilidades que brindan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pero existen muchos otros modos de comunicar información a las personas que hacen parte del proceso educativo.

Dichas herramientas, casi siempre tienen cabida dentro de las aulas, y se exteriorizan cuando las clases se abren y dan paso a procesos pedagógicos más

amplios. Entre ellos están: la emisora y el periódico escolar, el sistema de circulares ordinarias y extraordinarias, las comunicaciones externas, las actas de reuniones (Ciclo, Área, Consejos Académico y Directivo, comités, etc.), las carteleras informativas, los murales y los boletines. Este sistema puede ser muy diverso, pero si no es tratado con cuidado puede desinformar más que informar, y convertirse, paulatinamente en un caos que no ayuda a nadie. Para que las herramientas informativas sean asertivas y cumplan la función para la que fueron creadas deben atender elementos fundamentales. Primero, que no se contradigan, la información debe seguir un camino y debe llegar oportunamente a todos por igual, si dos herramientas contienen elementos contradictorios, se pueden presentar confusiones, se recomienda un comité de redacción que revise toda la información antes de ser publicada. Segundo, manejar un lenguaje sencillo permitirá que el mensaje llegue a todos con claridad, ahorrando tiempo. Tercero, información concreta, que hará que todas las personas puedan tener una idea de la información. Cuarto, dirigirse con respeto a todos, es lógico que las mínimas normas de convivencia también deben ser respetadas en mensajes escritos.

Nos dice Kaplún (1998, P. 160) Comunicar es conocer, El sentido no es solo un problema de comprensión sino sobre todo un problema de expresión. Se llega a pleno conocimiento de un concepto cuando se plantea la oportunidad y a la vez el compromiso de comunicarlo a otros.

Finalmente, todos los aspectos investigados dan soporte teórico a la presente investigación y permiten establecer un plan de mejoramiento en el

Sistema Institucional de Comunicación con el fin de mejorar los procesos del
Colegio Instituto Técnico Juan del Corral I. E. D.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

El presente proyecto de grado está enmarcado dentro de un Plan de Mejoramiento según las orientaciones de la Guía 34 del Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN, 2008), teniendo en cuenta que todo plantel educativo debe estar en continuo análisis de sus acciones para que se pueda hacer planeación y evaluación de los procesos llevados a cabo y se tomen mejores decisiones. Una Institución que se plantea el mejoramiento debe tener canales de comunicación claros, donde el respeto y la asertividad sean valores fundamentales.

Los buenos procesos de comunicación le permiten a la Institución el planteamiento y seguimiento de estrategias que permitan resolver conflictos, solucionar problemas, aprender de los otros y trabajar en equipo (MEN, 2008). Debido a lo anterior, se realizó el diagnóstico del sistema actual de comunicación revisando las autoevaluaciones institucionales de los años 2012 y 2013 y se observó que en la Gestión Directiva de la Institución, dentro del proceso de Gestión Estratégica en su componente del uso de información (interna y externa) para la toma de decisiones (Anexo A), al igual que proceso de Cultura Institucional en su componente mecanismos de comunicación (Anexo A) permite abordar estos componentes para clarificar algunos conceptos previos, los cuales también apoyarán el proceso de este trabajo de grado.

Al igual que los planteamientos que se han hecho con respecto del plan de mejoramiento para el mismo, y así, encontrando el tipo de investigación de este proyecto, la Guía 34 (MEN, 2008) para el mejoramiento institucional, dentro de sus planteamientos nos ofrece varios conceptos claves que deben tener claras las instituciones educativas para abordarlos, a ello lo llama Mejoramiento del Marco Institucional. Dentro de este, propone que el establecimiento educativo debe adquirir un nuevo ambiente y forma de trabajo para lograr mejores resultados y cambios reales desde el plan de mejoramiento.

Ahora bien, la Guía 34 para el mejoramiento institucional dentro de sus planteamientos ofrece tres etapas dentro de la ruta de mejoramiento institucional: la etapa 1, apunta a la autoevaluación institucional con cuatro pasos dentro de ella, la etapa 2 sobre la elaboración del plan de mejoramiento con siete pasos dentro de ella, y la etapa 3 que trata el seguimiento y evaluación de los resultados del plan de mejoramiento con cuatro etapas más.

Para seguir la propuesta del Ministerio de Educación a partir de las etapas que ofrece la guía, se abordó la revisión y recolección de datos con los documentos del Colegio: sus evaluaciones y autoevaluaciones institucionales, actas y demás documentos que permitieron contextualizar el problema.

Adicionalmente se planteó la aplicación de dos encuestas a los docentes y directivos que permitieron evidenciar la percepción actual del objeto de estudio a tratar. La primera encuesta, dirigida a un grupo aleatorio de 47 docentes, de Básica Primaria y Básica Secundaria, siendo el 60% de la planta de docentes de la Institución, permitió establecer su percepción acerca del actual sistema institucional de comunicación, cuáles son los principales canales, las debilidades y

las oportunidades que están allí presentes, así como la necesidad de mejorar este proceso a través de una organización clara y un manejo de la información oportuna. La segunda encuesta, aplicada a todos los docentes, 80 en total, directivos, administrativos y orientadores, tenía como propósito establecer cuáles de los canales existentes en el sistema de comunicación institucional son los más pertinentes, así como precisar las acciones más adecuadas para el diseño e implementación de un sistema de comunicación institucional, enmarcado en la construcción de un plan de mejoramiento que optimice los procesos educativos y administrativos de la Institución.

A partir de allí se formularon estrategias y posibles soluciones para abordar la etapa 2, la elaboración del plan de mejoramiento, y dentro de él, la formulación del sistema institucional de comunicación.

3.2 Conformación del grupo de trabajo.

El equipo de trabajo está conformado por un docente de la Institución y Enlace del Proyecto 40x40, y dos docentes de diferentes instituciones públicas del Distrito, estudiantes de Especialización en Gerencia Educativa en la Universidad de la Sabana, y con el apoyo de los directivos y docentes del Colegio Instituto Técnico Juan del Corral.

Los tres docentes líderes del proyecto se reunieron semanalmente para hacer seguimiento a la implementación de las actividades, su retroalimentación y ajustes necesarios. Todos los docentes y directivos de la Institución tienen una reunión periódica para mirar los avances, confirmar las tareas asignadas, proponer nuevas acciones o estrategias para generar acuerdos, que se consignan en las actas correspondientes.

3.3. Exploración y preparación del campo de acción.

Se presentará a los pares docentes y directivos de la institución el planteamiento del problema y la justificación del mismo para poder evidenciar la pertinencia de abordar este proyecto, se comentarán los objetivos y alcances esperados. Una vez socializado el proyecto se convocará a docentes y directivos para que hagan parte activa del proceso y así lograr unos resultados de gran calidad para el bienestar común de la institución.

Este proceso inició en la primera semana institucional, para conformar el grupo de trabajo en el mes de febrero y dar así inicio del plan de acción en la creación e implementación del sistema institucional de comunicación. Posteriormente se seguirán las acciones requeridas y organizadas en el para el desarrollo del proyecto.

3.4. Población y muestra.

La población estará conformada la Comunidad Educativa del Colegio Instituto Técnico Juan del Corral así: 5 directivos docentes, 80 docentes, 3 orientadores y 6 administrativos, quienes se beneficiaron con el presente trabajo. La muestra fue de un 60% del grupo de directivos, docentes, orientadores y administrativos de la Institución, de manera voluntaria y dentro de una reunión informativa diseñada para presentar el proyecto, sus objetivos y alcances.

Este proceso inició socializando el proyecto, para poder conformar el grupo de trabajo con los docentes y directivos y dar así inicio del plan de acción en la creación e implementación del sistema institucional de comunicación. Posteriormente se seguirán las acciones requeridas y organizadas en el cronograma.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Como técnica de recolección de información se implementaron tres instrumentos para recolección: se aplicó una encuesta diagnóstica (Anexo A), que permitió vislumbrar el estado en que se encuentran los canales de comunicación en la Institución entre docentes y directivos docentes. Igualmente se realizó un estudio de los documentos de la Institución, actas de reuniones de Consejo Directivo, Consejo Académico, de docentes y coordinadores, para extraer datos importantes acerca de las dificultades presentes en torno al actual sistema de comunicación institucional, allí se escogieron aleatoriamente dos actas de cada reunión por dependencia mencionada y se leyó acerca de si se mencionaba o no algún aspecto relacionado con la comunicación y el manejo de la información; También se hicieron entrevistas para evidenciar la percepción de los participantes acerca de los procesos que se llevaron a cabo.

3.6. Técnicas de análisis de información.

Para el análisis de los datos recolectados se realizó una triangulación entre los tres documentos analizados: la encuesta realizada a los docentes y directivos docentes, el análisis de documentos institucionales como el PEI, Autoevaluaciones Institucionales, Actas de Consejos Académico y Directivo, Actas de Reunión de Área y Nivel, y finalmente las entrevistas a los docentes en las reuniones de área en torno al tema de comunicación, el uso de la plataforma virtual y las herramientas de la Web 2.0, luego se donde se comparó la información obtenida para establecer cuáles eran los puntos a trabajar, y se diseñó el Plan de Mejoramiento, junto a un Plan de Acción a llevarse a cabo durante el año 2014, teniendo en cuenta los tiempos y dinámicas institucionales.

Para analizar la encuesta, se tabularon los resultados en una matriz de Excel, para evidenciar las percepciones que se tenían con respecto a la comunicación y el manejo de la información, se consignó la información obtenida en una matriz de Word, y se establecieron indicadores comparativos. Para las entrevistas, se transcribieron en una matriz de Word con la información obtenida, con los mismos indicadores asignados a la evidencia de los resultados tabulados. Finalmente se trianguló la información hallando puntos en común o en discordancia para concluir que resultados se obtuvieron de la interacción del equipo de trabajo con el Sistema Institucional de Comunicación diseñado.

3.7 Propuesta Plan de Mejoramiento para el Sistema Institucional de Comunicación

Dentro de las acciones a realizar en un Institución Educativa estaban el constante mejoramiento de los procesos que se realizan en ella, una mirada atenta a los procedimientos genera la detección de fallas y a la toma de decisiones para el planteamiento de alternativas de solución que hagan de la labor educativa un escenario pertinente y asertivo para la formación de ciudadanos competentes y gestores de su proyecto de vida (Torres, 1991). A continuación se presenta el Plan de Mejoramiento para el Sistema Institucional de Comunicación para el Colegio Instituto Técnico Juan del Corral IED.

Tabla No. 3. Plan de mejoramiento del Sistema Institucional de Comunicación.

Proyecto	Metas	Indicadores de gestión	Fases
Sistema Institucional de Comunicación	Realizar una investigación de los canales usuales de comunicación institucional.	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de los canales de comunicación presentes en la Institución mediante la aplicación de una encuesta a docentes y directivos docentes. Revisión de actas de Consejo Directivo y Académico. Establecimiento de los tipos de canales de comunicación para hacer una diferencia entre los canales virtuales y los físicos, a través del análisis de la encuesta diagnóstico y las actas de reuniones de Consejo Académico, Directivo y reuniones del equipo de gestión (Coordinadores, Rector) 	Autoevaluación
	Indagar, a través de	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de documentos 	

	<p>una encuesta, cuáles son las fallas en el proceso comunicativo en la Institución.</p>	<p>institucionales (PEI, Autoevaluación años 2012 y 2013, Actas) para indagar acerca de la ruta a seguir en el Sistema Institucional de Comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los canales de comunicación presentes en la Institución que fallan en su utilización. • Identificación de las principales dificultades para la comunicación en la Institución. • Identificación de los factores y variables que dificultan la comunicación institucional. • Identificación de los líderes de cada dependencia en la Institución para que puedan fortalecer los procesos comunicativos. 	
	<p>Diseñar y construir los protocolos de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de los roles y la jerarquía de los 	<p>Elaboración del Plan de</p>

	comunicación teniendo en cuenta los canales de comunicación existentes en la Institución.	miembros de la Institución dentro del Sistema Institucional de Comunicación. <ul style="list-style-type: none">• Establecimiento de las funciones de cada miembro de la Comunidad Educativa dentro del Sistema Institucional de Comunicación.• Establecimiento de una ruta de Comunicación que permita que la información sea asertiva y que llegue de manera oportuna a todos los miembros de la Comunidad Educativa (Flujograma).	Mejoramiento
	Dar a conocer a la Comunidad Educativa los protocolos de comunicación.	<ul style="list-style-type: none">• Capacitación a los docentes, directivos y administrativos en el uso del Sistema Institucional de Comunicación y de las herramientas virtuales destinadas para ello.• Establecimiento de	

		<p>acciones que conlleven a una mejoría en la comunicación institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer estrategias para la comunicación institucional y proponer estos ajustes en el PEI. • Prueba piloto – uso de los canales de comunicación virtuales. 	
	<p>Validar los protocolos, teniendo en cuenta los aportes de la Comunidad Educativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reestructuración de los protocolos teniendo en cuenta las opiniones de los miembros de la Comunidad Educativa. • Observación de los resultados de la aplicación de los protocolos para la comunicación institucional en el área de los coordinadores. • Análisis del uso dado a las herramientas virtuales por parte de los coordinadores de la Institución. 	

	Poner en práctica los protocolos de comunicación en conjunto con los canales de comunicación más usados en la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha del Sistema Institucional de Comunicación a través de los medios físicos y virtuales. • Identificación del seguimiento de los pasos del protocolo dado a los miembros de la Institución. 	Evaluación del Plan de Mejoramiento
	Proponer acciones de mejoramiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de estrategias para mejorar los procesos comunicativos institucionales a un corto, mediano y largo plazo. 	

3.8. Implementación del Plan de Acción

Luego de elaborar un plan de acción y una metodología a seguir, implementaremos las actividades pertinentes para hacer tangible nuestro proyecto.

Se inició con la capacitación a los directivos docentes y a docentes, que se realizó de la siguiente forma:

Tabla No 4. Plan de Acción.

TEMAS A TRATAR	LUGAR	RESPONSABLES	DURACIÓN	OBJETIVO	METODOLOGÍA	PARTICIPANTES
Preparar Terreno	Oficinas de Coordinación	Grupo que dirige el proyecto.	8 Sesiones de 2 horas	Preparar los espacios y los tiempos necesarios para la ejecución del proyecto.	Reunión con los directivos docentes de la Institución para construir un cronograma de actividad a realizar. Asignar responsabilidades y dejarlas por escrito. Producto Final: Cronograma y asignación de responsables.	Directivos, docentes, orientadores y administrativos de la institución.
Taller 1 Conocimientos, Actitud, y Hábitos en la comunicación.	Oficina de Coordinación sede A.	Grupo que dirige el proyecto.	4 sesiones de 2 horas.	Mejorar la actitud y los hábitos desde las directivas para que la comunicación institucional más clara y oportuna.	Mediante un diálogo directo con cada una de las instancias se realizará un análisis por escrito en donde cada uno evidencie las dificultades, aciertos y desaciertos en la comunicación entre directivas y con docentes. Luego se debe elaborar un plan en donde de acuerdo a lo anterior se	Directivos, docentes, orientadores y administrativos de la institución.

					<p>escriban unas estrategias y unos pasos a seguir para mejorar las dificultades y afianzar los aciertos. ¿Cómo lo mejoramos? Mi reflexión como docente en qué fallo y que debo hacer, Actitudes frente a la comunicación.</p> <p>Producto Final: Plan de Mejoramiento, Documento de Análisis y Plan a realizar. ¿Cómo se realizó? Grupos, guías, taller.</p> <p>Observación: análisis, conclusión.</p> <p>Actitudes, hábitos y elementos conceptuales que se deben tener.</p>	
<p>Uso Página WEB</p> <p>SYSCOLEGIOS</p>	Salón de reuniones Colegio Juan del Corral sede A	Grupo que dirige el proyecto.	3 sesiones de 2 horas	Hacer un uso correcto de éste apoyo virtual para mejorar la eficacia en la comunicación	Interacción directa con la página: tipos de herramientas que brinda la página, uso de cada herramienta, ejercicios para el manejo de la información, establecimiento de los roles de cada	Directivos, docentes, orientadores y administrativos de

					<p>persona para su correcto uso.</p> <p>Aclaración de dudas, compromisos y tareas.</p> <p>Producto Final: Se entregará un manual del manejo del sistema.</p>	la institución.
<p>Conocimiento del Sistema General de Comunicación del Colegio Juan del Corral</p>	<p>Salón de reuniones Colegio Juan del Corral sede A</p>	<p>Grupo que dirige el proyecto</p>	<p>1 Sesión de 2 horas</p>	<p>Dar a conocer el sistema a implementar a partir de la fecha con el fin de que la comunicación sea suficiente, adecuada y pertinente a nivel institucional.</p>	<p>Mediante una presentación expositiva se mostrará el flujograma (Anexo E.) que se irá a tener en cuenta para que así se maneje un orden y nivel de jerarquía para conocimiento de todos, al igual se presentarán los medios de comunicación que se van a trabajar a partir de este momento en la institución, el uso correcto de cada uno, es decir para qué clase de comunicados se utilizará cada uno.</p> <p>Al igual se aclarará que es</p>	<p>Directivos, docentes, orientadores y administrativos de la institución.</p>

					<p>responsabilidad de todos el cumplimiento del mismo y del uso correcto dependerá el éxito del sistema.</p> <p>Producto Final: Entrega del Flujograma (Anexo E.) y de un folleto informativo sobre el sistema.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

CAPÍTULO IV

4. EJECUCIÓN DEL PLAN

El desarrollo de este proyecto inició en el mes de enero, en la primera semana institucional del año 2014, en donde se expuso ante los directivos docentes, docentes, orientadores y administrativos del colegio, la propuesta de trabajar en pro del mejoramiento de la comunicación en la institución, y se enfatizó en la necesidad de la colaboración de todos para el progreso del clima institucional. Allí se recibió el respaldo de la Rectora, los coordinadores, los docentes y los administrativos. También se llevó la propuesta ante el Consejo Directivo, exponiendo las ventajas de plantear un sistema de comunicación institucional ordenado y asertivo, recibiendo el aval para la ejecución del mismo.

Una vez socializada la intención del proyecto se comenzó a indagar sobre el estado actual de los procesos de comunicación y manejo de la información en la institución, para ello se revisaron aleatoriamente algunas actas de consejos directivos, académicos, y de convivencia, así como actas de reuniones de área y nivel, para obtener información acerca del tema objeto, lo cual arrojó que, si bien se pedía en varios escritos que se ampliara la información y se publicara en lugares al alcance de toda la Comunidad Educativa, no existían conductos regulares, formas de ejecución o un sistema estandarizado. Por otro lado se revisaron las evaluaciones institucionales de los últimos dos años, encontrando que en el 2012 el tema de comunicación no había sido tenido en cuenta, como aspecto relevante, y que para el año 2013 no existía un análisis de la comunicación, ni un plan de mejoramiento que permitiera corregir dificultades en

este sentido. Esto nos hacía empoderarnos más de la necesidad de trabajar sobre este aspecto.

Ahora bien, hay que resaltar que para el segundo bimestre del año lectivo hubo un cambio de gran importancia para la institución, pues la señora Rectora, fue trasladada a otra institución y en lugar de ella llegó un nuevo Rector. Este evento fue trascendental en la vida institucional porque, con procesos ya iniciados, fue necesario trabajar desde un nuevo modelo de gestión institucional. Al generarse esta nueva expectativa, el Rector fue haciendo un reconocimiento y sensibilización de la organización institucional y dentro de ella de los procesos académicos, convivenciales y sociales, en los diferentes grupos poblacionales de la Institución. Posteriormente se realizaron jornadas de diálogo sobre su estilo y forma de dirigir los procesos del colegio, haciendo énfasis en que “los cambios son productivos en el sentido que oxigenan los procesos y los aportes de todos logran cambios en pro de mejorar” (Luis Alfonso Rivera Duarte, Rector Colegio Instituto Técnico Juan del Corral). Esto llenó de confianza a la Comunidad Educativa y se creó un compromiso con la realización y organización del sistema de comunicación institucional.

Por otro lado, a este cambio se sumó, que en el mes de marzo la coordinadora de Media Articulada se retiró de la Institución, y en reunión de directivos docentes se decidió que esta labor la asumiría la coordinación académica del colegio.

Hacia el mes de Junio, el Rector, quien hace parte de un grupo de rectores del Distrito, que adelantan un proyecto para el mejoramiento institucional, con el apoyo de la Universidad de Los Andes, llamado Rectores Líderes

Transformadores, organizó una actividad con el personal directivo, docente y administrativo de la institución, donde se evidenciaron dos grandes dificultades a mejorar: el compromiso institucional, y la comunicación; frente a estas dos dificultades en consenso se llegaron a acuerdos grupales, los cuales fueron publicados en la Sala de Profesores, para tenerlos siempre presentes.

Esto conllevó a que el ambiente de la comunicación y el manejo de la información ganara un poco más de protagonismo en la vida institucional, permitiendo que para el segundo semestre se lograra concretar acciones del presente proyecto sobre el sistema de comunicación institucional.

A partir del mes de Julio se revisaron los documentos que generan manejo de la información desde las diferentes dependencias del Colegio, evidenciando formatos, procesos, responsables y necesidades por resolver sobre el manejo de la información. También se indagó más sobre la comunicación, los procesos y actividades que existen en el colegio y el manejo que se le da a los mismos. A partir de allí y teniendo en cuenta la información adquirida en el primer semestre se inició a validar, mejorar y construir formatos y sus respectivos protocolos para que la información que se lleve y se divulgue en la Institución tenga más orden y sea de mayor provecho para toda la comunidad.

Se han presentado algunas dificultades a partir del mes de Julio, con respecto a los aspectos administrativos de la Institución, ya que las coordinaciones han tenido una rotación constante de personal por varios aspectos así: se nombró a un docente de la jornada de la tarde para asumir el cargo de coordinador de convivencia en esta jornada y así cubrir la vacante que había dejado la coordinadora de media técnica para el colegio. Por otro lado, la Coordinadora

Académica fue nombrada como rectora en encargo en otro colegio del distrito, entonces a su cargo se delegó por unanimidad a un docente de la Institución, sin embargo el docente asumió la coordinación de convivencia en la jornada mañana y la coordinadora de convivencia asumió la parte académica. Tras varias semanas en esta situación, la coordinadora que había sido nombrada en encargo retornó al colegio, ya que para su encargo llegó alguien nombrado en propiedad, entonces volvió a su cargo de coordinación académica del colegio, restableciéndose el orden inicial del colegio. Sin embargo a los 15 días, ya sobre finales de agosto, volvieron a nombrarla en el encargo como rectora, volviéndose a mover las figuras de la coordinación como antes se había hecho. Hasta la fecha viene funcionando esa figura en el colegio.

Estas situaciones de cambios constantes en la parte directiva, ha venido afectando los procesos y tiempos regulares de las actividades institucionales, pues si bien es cierto que muchos procesos continúan, también algunos otros requieren de estas figuras directivas como responsables de procesos, reuniones y manejo de información y comunicación institucional. Por ello el desarrollo de este proyecto ha tenido variables en tiempo y cumplimiento de tareas, y reuniones de la parte directiva hacia la población docente y administrativa.

Otro suceso que ha retrasado procesos de comunicación en la institución es la prórroga de incapacidades, y tras seis meses, posterior liquidación del cargo de la Secretaría de Rectoría, la cual maneja la información y es puente entre el Nivel Central, la Rectoría y las demás dependencias de la Institución. Esta situación hace que el correo institucional no se maneje, que mucha de la información que se filtra por este cargo haya quedado bloqueada o perdida, provocando que los

canales de comunicación fallen. Desde agosto de 2014 se ha nombrado una nueva persona en este cargo, y el manejo de la información se está regulando para que se distribuya por las diferentes dependencias de la Institución, sin embargo, como es una persona nueva, aún está en proceso de inducción y conocimiento de los procesos que se llevan a cabo en la Institución, funcionando estos a media marcha.

Centrándose ahora, frente al sistema virtual que le pertenece al Colegio, por medio de un contrato hecho desde el 2012, llamado Syscolegios, está conformado por una plataforma interactiva para todos los miembros de la Comunidad Educativa, ha sido utilizada solamente para diligenciar los logros de la parte académica y convivencial, subir las notas al sistema y generar los informes periódicos y finales de los estudiantes. Sin embargo, por medio de esta plataforma es posible comunicarse con uno o todos los miembros de la comunidad educativa, en general o por dependencias, también manejar bases de datos de procesos individuales o grupales, información detallada de estudiantes, docentes, orientadores, administrativos y directivos, y puede ser manejada con restricciones de uso para diferentes tipos de usuarios, dependiendo de cómo se configure. Las características que presenta este medio de comunicación TIC que posee el Colegio, evidencian que es necesaria una capacitación e interacción constante de todo el personal docente y directivo para poder dar un óptimo uso a este recurso tecnológico.

Para manejar el sistema Syscolegios adecuadamente, la empresa con quien se realizó el contrato ha hecho capacitaciones a miembros de las distintas dependencias, en primera medida a la Rectoría y la Coordinación Académica,

para hacer posteriormente la capacitación a los coordinadores, docentes, orientadores y administrativos. Los espacios previstos para dichas sesiones se darán en Octubre.

Si observamos detalladamente el plan de acción propuesto para el proyecto, vemos que las metas en cuanto a tiempo y sesiones de trabajo en las diferentes actividades no han tenido la fluidez necesaria para abordar nuestro tema de comunicación, ya que por diferentes situaciones de la vida diaria institucional, han existido reuniones, que han tenido que aplazarse o cancelarse, han existido otras en donde los temas han sido socializados a nivel macro sin llegar a los detalles y mucho menos a propuestas de mejoramiento o retroalimentación. En suma, el cronograma planteado no está sujeto a la organización particular de los autores de este proyecto, sino más bien a los tiempos y espacios que desde el colegio, y en cabeza suya el señor Rector, puedan disponer para llevar a cabo las actividades relacionadas para la elaboración, divulgación y ejecución del sistema de comunicación institucional.

Pues bien, a pesar de todas estas vicisitudes se han logrado varias cosas, dentro de ellas hacer el diagnóstico del sistema de comunicación institucional que hasta el momento no existe claramente definido, pues aunque existen formatos y procesos, estos no están identificados y estandarizados. También se han identificado aspectos a favor y por mejorar desde la percepción de los directivos, docentes, orientadores y administrativos frente al manejo de la comunicación y la información en la institución, lo cual ha posibilitado perfeccionar los formatos y procesos existentes y proponer nuevos para garantizar un mejor flujo de comunicación entre las dependencias.

También se inició el conocimiento y manejo de la plataforma virtual Syscolegios, en primera medida con capacitación a Coordinación Académica Secretaria y posteriormente entre Octubre y Noviembre se hará la capacitación para todos los demás directivos, docentes y administrativos, así ampliar el conocimiento de las herramientas que ofrece este sistema.

Se hizo la divulgación de los canales de comunicación a utilizar en el sistema de comunicación institucional por medio del folleto informativo (Anexo D), el cual busca que la comunidad objeto de este proyecto se relacione con el sistema y se inquiete por saber más al respecto.

También se han socializado los formatos propuestos, tanto en reuniones de comité de gestión, como en algunas reuniones de área, para ser utilizados por toda la comunidad objeto del proyecto y además ser retroalimentados en caso de que existan algunas sugerencias de mejoramiento de los mismos o exista algún formato institucional ya creado que reemplace el propuesto.

En el comité de gestión institucional, el cual convoca el señor Rector, asisten los coordinadores de la institución y los docentes invitados, el cual se reúne periódicamente de una a dos veces por mes. Allí en este comité se discuten temas que afectan el comportamiento general de la institución educativa, por lo tanto es este espacio en donde más se han logrado avances y aportes en la socialización, revisión y retroalimentación a la propuesta que estamos llevando para el colegio, la cual ha sido muy bien aceptada y apoyada para mejorar procesos en general dentro de la institución.

Por medio de esta reunión se entregó la herramienta FODA sobre la percepción de los directivos docentes sobre los conocimientos, actitud y hábitos

en la comunicación en el Instituto Técnico Juan Del Corral I.E.D. y en la reunión que se llevará a cabo en la segunda semana académica de octubre se hará el consolidado, las reflexiones y propuestas de mejoramiento individual y en general del equipo directivo sobre la comunicación institucional.

Todas estas actividades en general han producido un efecto bastante importante para nuestro proyecto, ya que han permitido que el sistema de comunicación institucional se enfrente a situaciones cambiantes que permiten visibilizar posibles fallas o totales aciertos en el manejo de uno, varios o todos los canales de comunicación con las herramientas que se desprenden de cada uno de ellos.

A partir de esta experiencia y realidad es que hemos podido presentar esta propuesta formal para el colegio.

4.1 Proyección de acciones para el Colegio Instituto Técnico Juan del Corral I.E.D.

1. Garantizar que el Sistema de Comunicación Institucional sea difundido y conocido por la población objeto.
2. Realizar la capacitación a la población objeto de las herramientas de la Web 2.0 que posee la página Web Syscolegios y que permiten la comunicación efectiva y asertiva entre los miembros de la Comunidad Educativa en un plazo no mayor a seis meses.
3. Utilizar los formatos de Comunicación Institucional de acuerdo al protocolo correspondiente y realizar las respectivas actualizaciones.
4. Retroalimentar este Sistema Institucional de Comunicación con el ánimo de mejorar procesos institucionales.

5. Cumplir y hacer cumplir los compromisos en cuanto a tiempo y ejecución de las tareas y responsabilidades.

CAPÍTULO V

5. EVALUACIÓN

Antes de iniciar hablar del proceso evaluativo, directamente en la Institución, cabe señalar que es bastante positivo para los autores de este proyecto dar cuenta de todas las variables de comunicación que afectan positiva y negativamente los procesos institucionales, a la luz de la teoría consultada en contraste con la práctica evidenciada, los cuales han servido para ser tenidos en cuenta como gerentes educativos para mejorarlos día a día en las instituciones y organizaciones en las que se desempeñen.

Luego de realizar el diagnóstico y evaluar el Sistema de Comunicación del Colegio Instituto Técnico Juan del Corral I.E.D. y observar que existían dificultades y falencias desde la misma dirección, y teniendo en cuenta los canales de comunicación que se usaban en la Institución (Figura No. 2 y No. 3), se inició con el diseño y aplicación de pruebas que permitieron establecer en qué medida la Comunicación Institucional afectaba a toda la Comunidad Educativa; se notó como desde el desarrollo de procesos hasta el Clima Institucional se veía tocado por este tema, la desmotivación de los docentes era notoria en el momento que, de alguna forma y por cualquier medio, se recibía una información, esto se observó directamente y se vio reflejado en las encuestas que se aplicaron (Figura

3), en donde los docentes manifiestan el inconformismo en varios aspectos relacionados con el manejo de los canales de comunicación existentes, los cuales no tienen un uso adecuado y algunos carecen de forma o fondo.

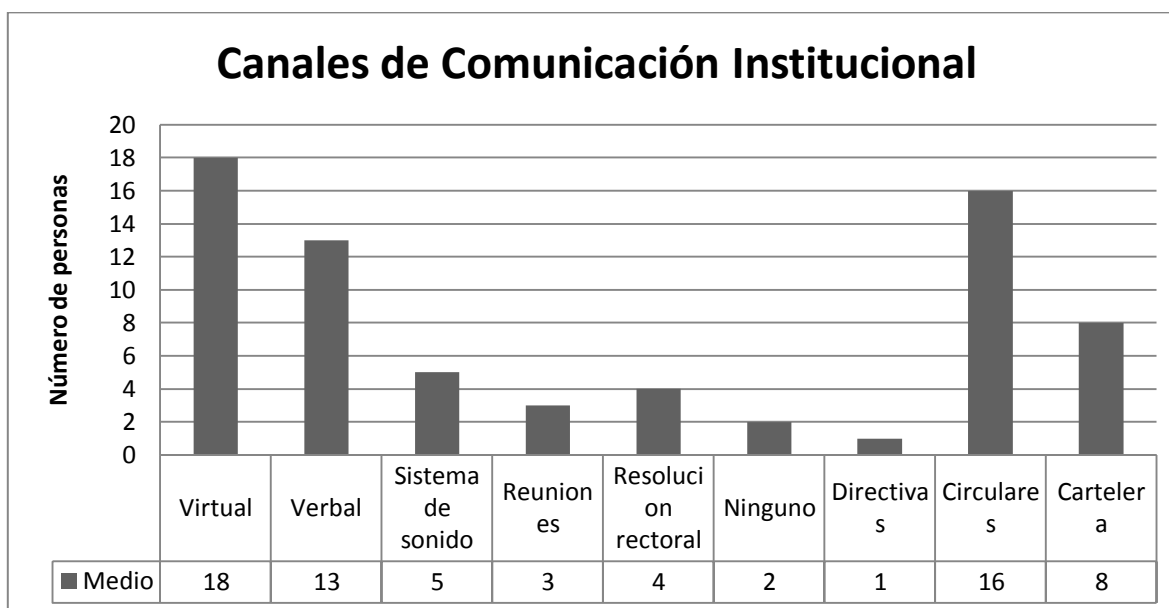


Figura No 2. Pregunta 1, Encuesta. Canales de comunicación institucional.

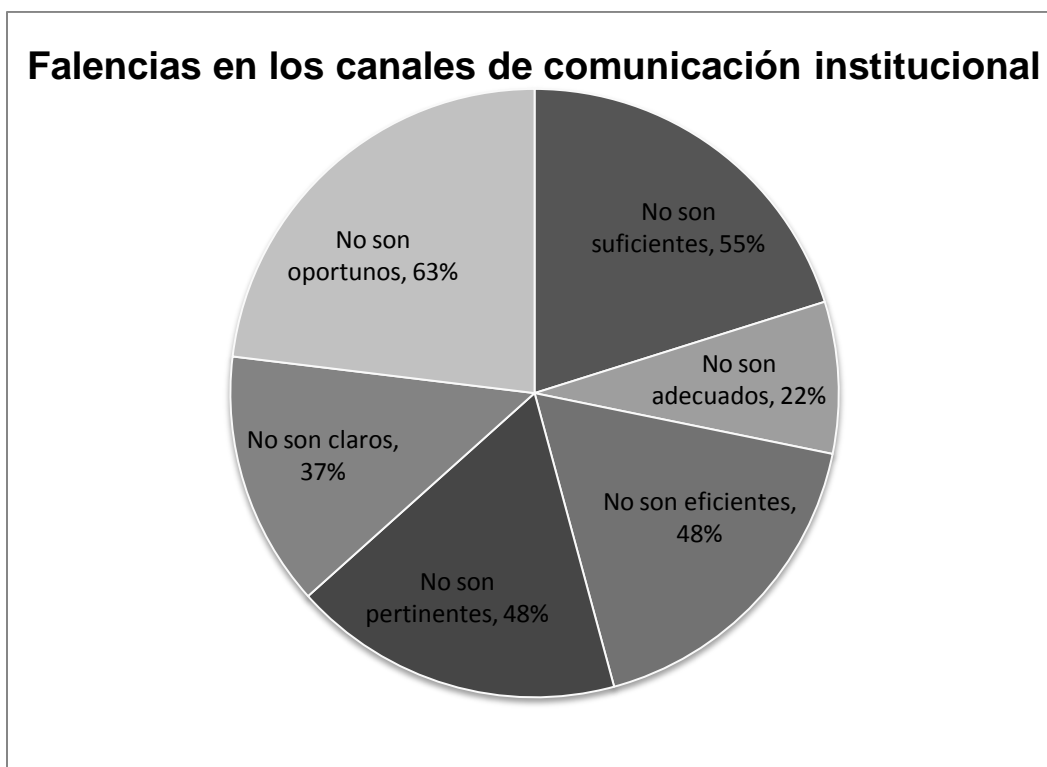


Figura No 3. Pregunta 2, Encuesta. Falencias en los canales de comunicación institucional. Múltiple respuesta.

La propuesta que se presentó fue aceptada de forma positiva por parte de las directivas, como se pudo evidenciar en las reuniones de gestión, quienes apoyaron el proyecto y estuvieron conscientes de las falencias que se presentaron en los procesos de comunicación y de las consecuencias que estas traen para el buen funcionamiento del Colegio (Figura No. 4).

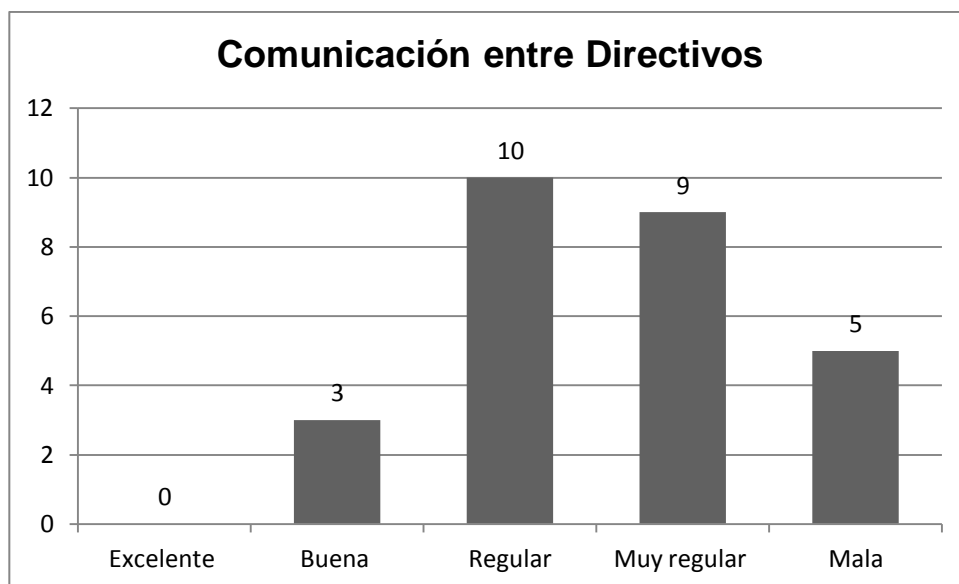


Figura No. 4. Pregunta 3, Encuesta. Percepción de la comunicación entre Directivos docentes en la Institución.

Las actividades que se propusieron fueron avaladas por el Comité de Gestión que existe en la institución, tanto para la ejecución del Plan de Acción como para la puesta en práctica de los protocolos contruidos, la dificultad se presenta en el cumplimiento con las fechas pactadas, ya que, por diferentes situaciones, se deben aplazar las actividades a realizar, lo cual retrasa el avance en los resultados de la propuesta.

Sin embargo, el hecho de que casi el 80% (Figura No. 5) de los docentes y directivos docentes de la institución estén de acuerdo con las actividades propuestas, la organización y estandarización de la información dentro de protocolos de comunicación y el uso de los mismos permite visualizar un progreso en el clima laboral asociado al mejoramiento de procesos y procedimientos de administración educativa.

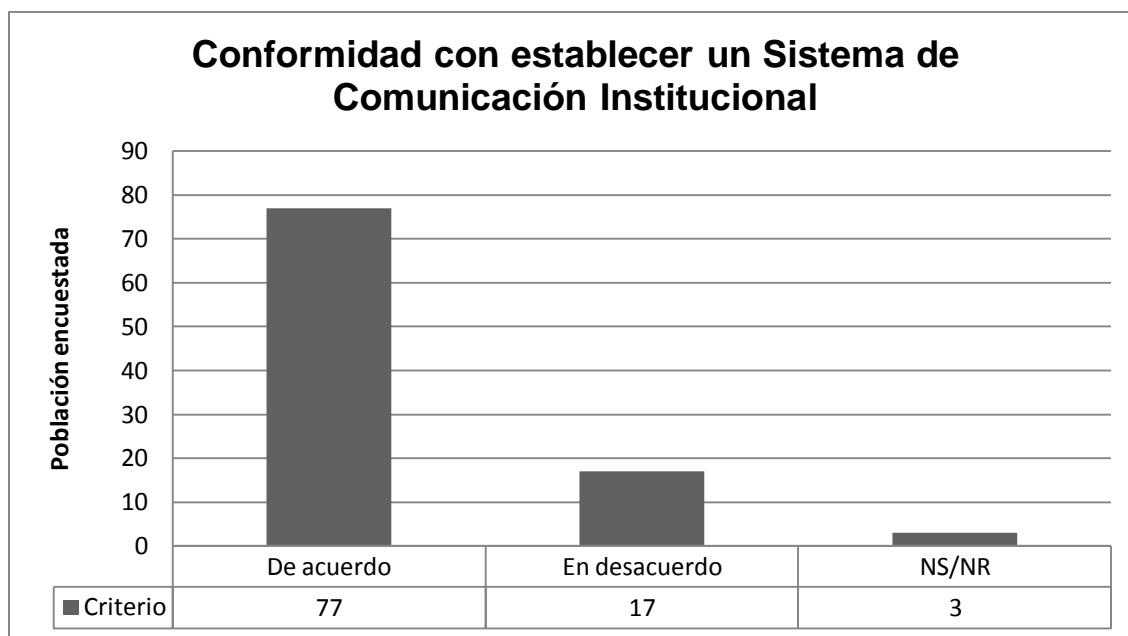


Figura No. 5. Reunión Semana Institucional. Conformidad con establecer un Sistema de Comunicación Institucional.

Uno de los aspectos que más llamó la atención de los investigadores fue el hecho de que los procesos comunicativos se daban de manera desordenada, ya que cada uno de los directivos seguía un orden diferente y tenían diferentes formatos para los mismos procedimientos, causando confusión, ruido en los canales, incertidumbre y pérdida de la información. El actualizar y ordenar procedimiento dentro del protocolo dio paso al mejoramiento del proceso, que si bien, hasta ahora se ponen en práctica, ya son conocidos por todo el equipo de gestión y se han propuesto estrategias para la divulgación de esta información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Un gerente Educativo debe tener dentro de sus prioridades mantener canales de comunicación claros entre sus directivas para que exista así eficacia en lo que se comunica a los docentes y obtener buenos resultados en los procesos.

La comunicación como factor clave del entendimiento humano debe ser clara, eficaz, oportuna, y dada a través de un flujograma definido por las directivas y difundido a toda la Comunidad Educativa.

Cuando se es líder de una organización, cualquiera que sea, el proceso de comunicación que se lleva es elemental para los resultados que se esperan, pero, en una Institución este factor es aún más notorio debido a la variedad de procesos, dependencias, informaciones y situaciones que se ven en el sector educativo.

La forma, el medio y el tiempo en que se emite una información influyen en la motivación que refleje quien la recibe, el cual así mismo transmitirá el mensaje de forma positiva o negativa.

Es fundamental que en una institución toda la comunidad educativa conozca y maneje los canales de comunicación existentes y el adecuado uso de cada uno de ellos.

Un gerente Educativo adquiere autoridad y liderazgo no sólo mostrando sus saberes sino en el momento que a través del ejemplo refleje organización, y para

ello debe empezar por mantener una comunicación adecuada, pertinente y oportuna con toda la comunidad educativa.

El gerente educativo debe trabajar constantemente en retroalimentar las teorías, procesos y formas de ver, pensar y vivir la comunicación en el ambiente de trabajo, ya que esto recuerda y fortalece tanto personal como grupalmente el manejo de la comunicación institucional.

Manejar el tiempo en los procesos comunicativos debe ser de vital importancia, ya que la vida institucional goza de constantes variaciones por su misma esencia, lo cual no puede afectar que se cumplan las tareas y metas pactadas.

El gerente educativo debe garantizar que la información emitida sea divulgada a todos y por canales de comunicación suficientes.

REFERENCIAS

Alcat, E. (2011). *¡Influyel!: claves para dominar el arte de la persuasión*. Barcelona: Alienta.

Anderson, P., (2007). *Entienda la web 2.0 y sus principales servicios*. [En línea]. Portal Educativo Gratuito Eduteka. Dirección URL: <http://www.eduteka.org/Web20Intro.php>

Baccega, M. A., (1998). *Comunicação e Linguagem. Discursos e Ciência*, Sao Paulo, Moderna.

Bartoli, A., (1991). *"Comunicación y organización: la organización comunicante y La comunicación organizada"*. México. Edit. Paidós.

Castanyer, O. (1996). *La Asertividad: expresión de una sana autoestima*. Descle De Brouwer. Bilbao. España.

Colegio Instituto Técnico Juan del Corral. (2010). *La formación humana, científica y tecnológica en el desarrollo del ciudadano del siglo XXI*. Bogotá, Colombia.

Colegio Instituto Técnico Juan del Corral. (2012). *Web institucional. Colegio I. T. Juan del Corral*. Bogotá, Colombia.

Costa, J. (1995). *"Comunicación corporativa y revolución de los servicios"*. Ciencias Sociales. Barcelona, España.

- Dubs, R. (2002). *El Proyecto Factible. Una Modalidad de Investigación*. Sapiens, revista Universitaria de Investigación. V. 3. N. 2. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Venezuela.
- Drucker, P. (1997). *La gerencia de empresas*. México, Hermes.
- Fernández, C. (1999). *La Comunicación en las Organizaciones*. Editorial Trillas, México.
- Ferrari, M. A. (2013). Tendencias de la Comunicación Organizacional y las Relaciones Públicas. Conferencia Virtual CIESPAL. [Archivo de Video].
- Fiske, J. (1982). *Introducción al Estudio de la Comunicación*. Editorial Norma. Bogotá, Colombia.
- García, F. J., (2003). *El potencial tecnológico y el ambiente de aprendizaje con recursos tecnológicos: informáticos, comunicativos y de multimedia. Una reflexión epistemológica y pedagógica* Actualidades investigativas en Educación. 3, (1).
- Kaplún, M., (1998). *Procesos educativos y canales de comunicación*. Repositorio Institucional de la Universidad de Huelva. Andalucía, España.
- Katz, D. y Khan, R. (1986). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Kreps, G. L. (1995). *La comunicación de las organizaciones*. Estados Unidos. Addison – Wesley Iberoamericana.
- Lucas Marín, A. (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*, Barcelona: Bosch comunicación.

- Ministerio de Educación Nacional. (2005). *Uso pedagógico de Tecnologías y Medios de Comunicación, exigencia constante para docentes y estudiantes*. Revista Electrónica Al Tablero. No. 33. Feb-Mar. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Educación Nacional. (2008). *Guía para el Mejoramiento Institucional. De la Autoevaluación al Plan de Mejoramiento*. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá, Colombia.
- Moreira, M., (2002). *Investigación en educación en ciencias: Métodos Cualitativos*. Publicado en Actas del PIDEDEC. 4, 25-55.
- Ocampo N., Vázquez S. (2006). *Método de Comunicación asertiva*. Trillas.
- Ouchi, W. (1981). *Theory Z: How American Business Can Meet The Japanese Challenge*. Perseus.
- Pacheco, R. (2005). *Competencias claves para la comunicación organizacional*. Revista Latinoamericana de Comunicación, CHASQUI. No. 009. Pág. 70-75. Centro Nacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina. Quito, Ecuador.
- Pasquali A. (1978). *Comprender la Comunicación*, Monte Ávila Editores.
- Somoza, F. (1996). *La comunicación interna, instrumento de motivación de la empresa*, 179.
- Torres, L. (1991). *Indicadores de Gestión para las entidades públicas*. Revista Española de Financiación y Contabilidad. P.P. 535 – 558. Zaragoza, España.

Untrefacademico. (2013) Conferencia de Costa, J. *Estrategias y herramientas transmedia para la comunicación corporativa*. DIRCOM, presentación de la Maestría en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional. [Archivo de Video].

Valverde, J. Garrido, M., (2005). *Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica. Educar en Internet como recurso en Educación*. Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa. 4, (1). 153-167.

Weil, Pascale. (1992). *La comunicación global: comunicación institucional y de Gestión*. Barcelona. Edit. Paidós

ANEXOS

A. Encuesta de caracterización de la población.

ENCUESTA DE DIAGNÓSTICO¹

Compañero Docente, agradecemos contestar esta encuesta con el ánimo de identificar aspectos importantes en la comunicación de la Institución. Mil Gracias.

1. De las siguientes opciones señale ¿Cuáles medios o canales de comunicación institucional conoce dentro del colegio?

Comunicación Directa		Carteleras	
Circular externa		Tablero de Mensajes	
Circular Interna		Parlantes de Salones	
Resoluciones		Correo Electrónico	
Boletines Informativos		Teléfono	

¹ Encuesta de diagnóstico para trabajo de grado para optar al Título de Especialista en Gerencia Educativa, Universidad de la Sabana. Licenciados David Antonio Peña Ruiz – Margarita María Cely González – Yineth Ofelia Contento

Memorandos		Otro (s)	
Actas de Reuniones		Cuál(es):	

2. Evalué de 1 a 10 (donde 10 es la mejor nota) los siguientes medios o canales de comunicación según considere que aplique para el colegio:

	Adecuado	Eficiente	Pertinente	Oportuno	Suficiente	Claro
Comunicación Directa						
Circular externa						
Circular Interna						
Resoluciones						
Boletines Informativos						
Memorandos						
Actas de Reuniones						
Carteleras						

Tablero de Mensajes						
Parlantes de Salones						
Correo Electrónico						
Teléfono						

3. Evalúe de 1 a 10 (donde 10 es la mejor nota) cómo percibe usted la comunicación y manejo de información que existe entre las siguientes relaciones:

Comunicación	Calificación
Directivos – Directivos	
Directivos – Docentes	
Docentes – Docentes	

Manejo de la Información	Calificación
Directivos – Directivos	
Directivos – Docentes	
Docentes – Docentes	

4. ¿Qué otros medios o canales de comunicación sugeriría para utilizar dentro del Colegio?

Agenda Semanal		Plataformas Virtuales	
Reuniones mensuales		Página Web	
Emisora		Teleconferencia	
Periódico		Blogs	
Otros			
Cuál(es):			

B. DOFA Conocimientos y prácticas comunicativas

**CONOCIMIENTOS, ACTITUD Y HÁBITOS EN LA COMUNICACIÓN EN EL
INSTITUTO TÉCNICO JUAN DEL CORRAL I.E.D.**

NOMBRE: _____

CARGO _____

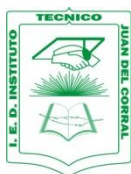
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
DEBILIDADES	AMENAZAS

**CONSOLIDADO DEL DIALOGO SOBRE EL ANÁLIS PERSONAL DEL DOFA
ACERCA DEL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN EL INSTITUTO TÉCNICO
JUAN DEL CORRAL I.E.D. POR PARTE DE LAS DIRECTIVAS**

De acuerdo a lo escrito en el DOFA y luego de un diálogo directo con cada una de las personas que en el colegio de una u otra forma llevan la responsabilidad sobre la comunicación, se hace un breve análisis en busca de posibles soluciones.

NOMBRE DEL DIRECTIVO	ASPECTOS POSITIVOS QUE MANEJA	ASPECTOS NEGATIVOS QUE DEBE MEJORAR	ESTRATEGIAS QUE PROPONE AL RESPECTO	COMPROMISO PERSONAL

C. Protocolos de Comunicación



COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL
Institución Educativa Distrital
 NIT. 830.095.250-3
MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA
Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011
MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN
Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013



PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN

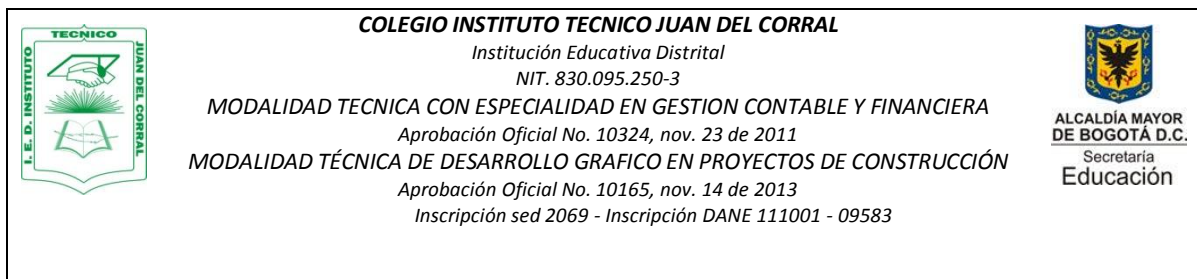
1. Generales

En todas las comunicaciones oficiales de la Institución es necesario seguir los siguientes pasos para que los canales de comunicación sean efectivos y asertivos.

1.1 Membrete Institucional

El membrete institucional es la portada de todos los documentos de la Institución y debe ir ubicado en la parte superior de los comunicados usados o enviados en el Colegio. En todos los casos tiene el escudo de la Secretaría de Educación Distrital y el escudo del Colegio. Contiene la siguiente información:

Tabla No. 1. Membrete Institucional.



1.2 Informe Ejecutivo

Todas las decisiones y acciones que se tomen en reuniones del comité administrativo deben estar publicadas en la Cartelera General de Sala de Profesores y en la Cartelera General del Colegio en el formato de Informe Ejecutivo, con el fin de que toda la Comunidad Educativa la pueda consultar. El formato es el siguiente:

Tabla No. 2. Formato de Informe ejecutivo.



COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL

Institución Educativa Distrital

NIT. 830.095.250-3

MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA

Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011

MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN

Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013

Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583



INFORME EJECUTIVO

ASUNTO: _____

FECHA: _____

RESPONSABLE: _____

1.3 Circulares a padres, acudientes y/o estudiantes

Las circulares a padres de familia, acudientes y/o estudiantes siempre serán encabezadas por el Membrete institucional, deberán contener un saludo, el tema a tratar o a informar a los padres de familia o estudiantes, una despedida y las firmas correspondientes de las personas responsables. En caso de que sea una circular de autorización, debe ir acompañada de un desprendible para firma de los padres de familia o acudientes, que debe ser devuelto al Colegio para su registro. La autorización debe ir así:

Tabla No. 3. Formato Autorización Padres o acudientes.



Yo _____ padre, madre o acudiente del estudiante _____, con C.C. _____ autorizo a mi hijo (a) para asistir a la salida al Parque Nacional el día 14 de Abril de 2013.	
_____	_____
Firma	No. Celular

1.4 Comunicación por Correo Electrónico

Es necesario manejar el correo electrónico en todos los procesos de comunicación debido a que es una herramienta de la Web 2.0 eficaz y asertiva, y todos los docentes y directivos docentes de la Institución la manejan. A través de la página Web del Colegio presente en Syscolegios, se maneja un correo institucional que puede enlazarse al correo personal de todos los docentes y directivos docentes.

Toda la información que sea remitida vía virtual desde la Secretaría de la Rectoría y que vaya dirigida a docentes, padres de familia o docentes debe ser remitida vía correo electrónico, con el membrete del Colegio y evitando información que distorsione el mensaje o que sea innecesaria. El siguiente ejemplo muestra el contenido convencional de un correo electrónico informativo.

Tabla No. 4. Ejemplo de comunicación por medio de correo electrónico.

Membrete del Colegio	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011 MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013 Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</p> </div>  </div>
Título	CIRCULAR INFORMATIVA
Cuerpo del Correo	<p>Estimados padres de familia, Jornada Tarde.</p> <p>Por disposición de la Secretaría de Educación Distrital de Bogotá y de común acuerdo con la Registraduría, el día viernes 23 de mayo de 2014 NO SE DICTARÁN CLASES en la Jornada de la Tarde en los Colegios que son sedes o Puntos de Votación para las elecciones presidenciales a llevarse a cabo el domingo 25 de mayo de 2014. Como el Colegio Juan del Corral es sede, les informamos que sus niñ@s no asistirán a clases el día viernes 23 de mayo. Los esperamos puntualmente el día 26 de mayo en el horario acostumbrado.</p> <p>Cordialmente.</p>
Remitente	<p>Gilberto Manrique Montaña. Coordinador de Convivencia J.T. Colegio Instituto Técnico Juan del Corral</p>

2. Coordinación de convivencia

2.1 Objetivo:

Determinar los procedimientos para el manejo de la comunicación dentro de las prácticas y las dificultades en la convivencia bajo los principios de formación, reparación y crecimiento personal de los integrantes de la Comunidad Educativa.

Las prácticas convivenciales, como ejercicio pedagógico, los procedimientos y principios de intervención de docentes y directivos docentes tienen una orientación pedagógica inherente al proceso formativo de los niños, niñas y jóvenes de la Institución. En este sentido se busca:



- Respetar el derecho a la educación.
- Establecer una política clara sobre el manejo y respeto a la autoridad en la Institución.
- Subsanan conductas contrarias a las normas de convivencia con justicia, evitando acciones desproporcionadas, aleatorias o discriminatorias que afecten a uno o más miembros de la Comunidad Educativa, con el fin de brindar un estado de paz y armonía.
- Reparar el daño que ciertas conductas y actos que se producen en el día a día producto de la interacción entre las personas.
- Fomentar el principio de libertad entendido como la aceptación que cada ser humano hace sobre las consecuencias de sus actos y favorecer el

aprendizaje de la resolución inteligente de los conflictos y de las conductas alternativas para afrontar los momentos de tensión.

2.2 Asistencia de Docentes

Los docentes, al ingresar y salir de la Institución, es necesario que los docentes registren la llegada y salida del Colegio mediante su firma, con el fin de hacer un control de la asistencia y por seguridad de los miembros de la Institución. La carpeta se ubicará en la Portería y será recogida semanalmente por el Coordinador de Convivencia. El formato de asistencia es el siguiente:

Tabla No. 5. Formato de Asistencia Docentes.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA <i>Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</i> MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN <i>Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013</i> <i>Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</i> </div>  </div>				
ASISTENCIA DE DOCENTES				
FECHA: _____ JORNADA: _____ PRIMARIA _____ SECUNDARIA _____				
No.	NOMBRE DEL DOCENTE	HORA DE ENTRADA	SALIDA DE SALIDA	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				

2.3 Horarios de clases estudiantes y Docentes


Los horarios de clases de estudiantes y docentes de ambas jornadas estarán visibles en la cartelera de la Sala de Maestros y en la Oficina de Coordinación para su consulta en forma de cuadro. En el documento del horario de estudiantes se especificará la hora de clase, el curso, la asignatura, el docente y el salón donde se da la clase. Para el horario de los docentes se especificará el curso, salón y hora donde se tendrá dicha clase. En el caso de que sea una reunión, se especificará el tipo y el lugar, teniendo en cuenta los siguientes ejemplos:

Tabla No 6. Ejemplo Horario Estudiantes

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA <i>Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</i> MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN <i>Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013</i> <i>Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</i> </div>  </div>					
601					
HORA	LUNES	MARTES	MERCOLES	JUEVES	VIERNES
6:15 – 8:05 a.m.	Matemáticas Doc: Javier Martínez Salón: 301	Español Doc: Ana Rivas Salón 204	Biología Doc: Jorge Acevedo Salón Lab. Biología	Matemáticas Doc: Javier Martínez Salón: 301	Informática Doc: Ángela Gutiérrez Salón: Sala de Informática

Tabla No 7. Ejemplo Horario Docentes


<div style="text-align: center;"> COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA <i>Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</i> </div>	
--	--



MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN

Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013

Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583



Hugo López - Asignatura: Educación Física

HORA	LUNES	MARTES	MERCOLES	JUEVES	VIERNES
6:15 – 8:05 a.m.	601 Salón 102 Patio de descanso	Reunión de Área. Sala de Maestros de Bachillerato	702 Salón 102 Patio de descanso	603 Salón 102 Patio Interior	Atención a padres. Cubículo de atención a padres.

2.4 Horario de Atención a Padres



El horario de atención, tanto de los docentes como de las coordinaciones estará publicado en la Portería, la Coordinación y la Cartelera de la Sala de Maestros, y contendrá el día, hora y nombre del docente o coordinador que atiende. Para los docentes la atención se dará en el cubículo de atención a padres y para la Coordinación será en la Oficina de Coordinación, teniendo en cuenta los siguientes ejemplos:

Tabla No. 8. Ejemplo Horario de Atención a Padres – Docentes

	<p>COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL Institución Educativa Distrital NIT. 830.095.250-3</p> <p>MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</p> <p>MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013 Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</p>					
Horario de Atención Docentes Ciclo 4						
HORA	LUNES	MARTES	MERCOLES	JUEVES	VIERNES	

6:15 – 8:05 a.m.	Amanda Castañeda Docente de Inglés Directora de Grupo: 902				Hugo López Docente de Educación Física. Director de Grupo: 801
8:05 – 9:30 a.m.		Camilo Ramírez Docente de Ciencias Sociales Director de Grupo: 901	Stella Guerrero Docente de Biología Directora de Grupo: 802		

Tabla No. 9. Ejemplo Horario de Atención Coordinaciones

 <p align="center">COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL Institución Educativa Distrital NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011 MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013 Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</p> 			
Horario de Atención Coordinación			
Oficina de Coordinación			
Coordinador@	Dependencia	Días	Horas
Lucía Mejía	Coordinación de	Lunes, Miércoles	6:15 – 8:00
	Convivencia	y Viernes	11:00 – 12:30

Mario Ortiz	Coordinación	Lunes, Miércoles	6:15 – 8:00
	Académica	y Jueves	11:00 – 12:30

Por ningún motivo los maestros atenderán a los padres de familia en pasillos o salones. Cuando se requiera una reunión general con padres de familia con un curso específico, se deberá informar al Director de Grupo y a Coordinación de Convivencia y la reunión se realizará en el Auditorio del Colegio. Como constancia de la atención a padres se debe llevar un acta, con las firmas correspondientes y anexar en el observador del estudiante.

2.5 Horarios de acompañamiento

Los horarios de acompañamiento hacen referencia a los tiempos en que los estudiantes entran o salen de la Institución o están en descanso. Se hace necesario, en el proceso de formación, que los docentes den la bienvenida y despedida a los niños, niñas y jóvenes en la puerta del Colegio y acompañen a éstos en los espacios comunes de la Institución. Estará visible en la cartelera de la Sala de Maestros y en la oficina de Coordinación de acuerdo a los siguientes ejemplos:

Tabla No. 10. Ejemplo Horario de Acompañamiento Estudiantes

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011 MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013 Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583 </div>  </div>			
Horarios de Acompañamiento Estudiantes			
Docente	Día	Entrada	Descanso



Javier Martínez	Lunes	Portería	Cancha
Stella Guerrero		Primer Piso	Preescolar
Ángela Gutiérrez		Portería	Entrada Edificio A
Andrés Vera		Comedor	Cancha

En la hora de salida es responsabilidad de los docentes que tengan la última hora de clase, acompañar a sus estudiantes hasta la puerta principal.

2.6 Citación a padres de Familia

Corresponde a los maestros hacer la citación a los padres de familia de los niños, niñas o jóvenes de su clase que presenten alguna dificultad académica y convivencial. Como constancia de la atención a padres de familia debe quedar un acta que resuma el objetivo de la reunión, el análisis de la situación, los acuerdos y compromisos, con las firmas correspondientes, será anexada en el observador del estudiante. Se realizará de acuerdo con el siguiente formato:

Tabla No. 11. Formato Acta de Atención a Padres - Docentes

	<p align="center">COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL Institución Educativa Distrital NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011 MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013 Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</p>	
<p align="center">JORNADA _____</p>		
<p align="center">FORMATO DE ATENCION A PADRES</p>		
<p>DOCENTE: _____</p>		
<p>AREA: _____ CURSO: _____</p>		

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:
FECHA Y HORA:
NOMBRE DE LA MADRE, EL PADRE O ACUDIENTE:
ASUNTO A TRATAR:
ACUERDOS Y COMPROMISOS:

_____	_____
FIRMA PADRE DE FAMILIA O ACUDIENTE	FIRMA DEL DOCENTE

Si el padre de familia no asiste a las citaciones se dejará constancia por escrito en el observador del estudiante así:

1. Primera citación: fecha, inasistencia y firma del docente.
2. Segunda citación: fecha, inasistencia, acciones tomadas, reporte a la coordinación correspondiente y firma del docente.
3. Tercera citación: en caso de que el padre de familia haya incumplido con dos citaciones anteriores, es necesario dejar constancia en el observador del estudiante y enviar informe a la Coordinación correspondiente, se consignará la fecha, inasistencia y acciones tomadas. Él, la o los coordinadores atenderán el caso, se remitirá el caso a Orientación Escolar.
4. Si la madre, padre o acudiente asiste se registrarán los acuerdos y las acciones pedagógicas, correctivas, económicas o legales, según el caso presentado. Todos los encuentros deben quedar consignados en acta.

Coordinación llevará un formato de atención a padres de familia, y si es el caso remitirá a los padres a las instancias correspondientes.

El formato será el siguiente:

Tabla No. 12. Registro de Atención a Padres – Coordinación

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <small>Institución Educativa Distrital NIT. 830.095.250-3</small></p> <p>MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA <small>Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</small></p> <p>MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN <small>Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013</small> <small>Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</small></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Educación</p> </div> </div>					
FORMATO DE ATENCION A PADRES – COORDINACIÓN					
No.	Fecha, hora, curso	Nombre del estudiante	Nombre de los padres	Observaciones	Firmas

Para la atención de estudiantes, Coordinación llevará un registro, donde se consignará la fecha, hora, curso y motivo de atención, y remitirá los casos a la instancia correspondiente. El formato es el siguiente:

Tabla No. 13. Formato de atención a estudiantes - Coordinación

	<p align="center">COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA <i>Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</i> MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN <i>Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013</i> Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 – 09583</p>				
FORMATO DE ATENCION A ESTUDIANTES- COORDINACIÓN					
No.	Fecha, hora, curso	Nombre del estudiante	Situación generadora	Proceso	Firmas



2.7 Permisos de los estudiantes:

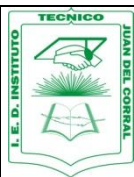
Los permisos para ausentarse de la Institución, durante la jornada escolar, son autorizados, únicamente por Coordinación o Rectoría, con el siguiente procedimiento:

1. El estudiante debe dirigirse a Coordinación con el permiso por escrito.
2. El estudiante sale del Colegio acompañados por la madre, el padre o en casos especiales, el representante legal. Por ningún motivo, los estudiantes pueden salir solos o en compañía de terceros.
3. Los docentes serán informados del permiso por parte del estudiante, su acudiente o la Coordinación.
4. Los estudiantes deben presentar la justificación correspondiente, a más tardar, al día siguiente del permiso.

Se consignará la salida en el siguiente formato:

Tabla No. 14. Formato de Salida estudiantes durante la jornada escolar.

	COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL Institución Educativa Distrital NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011 MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013 Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583	
SALIDA DE ESTUDIANTES DURANTE LA JORNADA ESCOLAR		
Nombre del estudiante:		Curso:
Fecha y hora de salida:		
Persona que lo acompaña:		



Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013
Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Educación

REGISTRO DE INASISTENCIAS DE ESTUDIANTES

Curso:

Director de Grupo:

Semana del _____ al _____ del mes _____

Nombre del estudiante	Fechas de Inasistencia	Motivo

Convenciones

J: Justificada	X: injustificada	E: Evasión
----------------	------------------	------------

2.9 Asistencia de los estudiantes

La asistencia de los estudiantes a la Institución debe consignarse en la planilla correspondiente, es necesario que cada curso tenga nombrado un monitor de asistencia. En caso de que no exista, un estudiante de Servicio Social pasará por los salones entregando la planilla diaria. Dicha planilla estará en Coordinación disponible para consulta de docentes y padres de familia. La planilla de asistencia es la siguiente:

Tabla No. 16. Registro de asistencia semanal estudiantes

	COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL Institución Educativa Distrital NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011 MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013 Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Educación				
REGISTRO SEMANAL DE ASISTENCIA DE LOS ESTUDIANTES						
Semana del _____ al _____ Mes _____ Año _____ Curso _____						
Director de Grupo:						
Nombre del Monitor:						
No.	Estudiante	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1						
2						
3						
4						
5						
6						

7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						

34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
Convenciones						
J: Justificada	X: Injustificada	R: Llegada tarde		E: Evasión		
Observaciones: 						

2.10 Conducto Regular

El conducto regular son las instancias a las cuales se debe acudir y los pasos a seguir para atender los diversos casos que se presentan en la Institución en relación con la convivencia escolar.

1. El proceso inicia con el docente de área y el estudiante o estudiantes con los que se presente una dificultad, lo deben resolver y establecer acuerdos a los que haya lugar. El representante de curso puede asistir a esta reunión, se deja constancia en el observador del estudiante.

2. Si no se resuelve el problema, se sigue el conducto con el director de curso, quien mediará entre las partes para resolver acuerdos. Se dejarán por escrito en un acta los acuerdos y conclusiones a los que se llegó.
3. Si esto no es posible, se sigue el proceso con la Coordinación, quien se puede apoyar en la Orientación si es el caso. Los involucrados (estudiantes y docentes) y el representante de curso asistirán a dicha reunión. Se deja un acta con los acuerdos, conclusiones y compromisos.
4. Si en esta instancia no se logra llegar a acuerdos o resoluciones de conflictos, o no se cumplen con los compromisos pactados, las instancias inmediatas son el Comité de Nivel o Ciclo, el Comité de Convivencia, el Consejo Directivo y la Rectoría, quienes determinarán las acciones a tomar teniendo en cuenta el Manual de Convivencia y Acuerdos Escolares.

El formato de Acta para dichas instancias es el siguiente:

Tabla No. 17. Formato Acta de Reunión

	COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA <i>Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</i> MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN <i>Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013</i> <i>Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</i>			
ACTA DE REUNION				
Fecha:	Inicio:	Fin:	Lugar:	

Asunto:	
Asistentes:	
Asistentes Externos:	
Fecha de elaboración:	Elaborado por:
Próxima reunión:	
Desarrollo de la Agenda:	
Acuerdos y Conclusiones:	

<hr/>

2.11 Solicitud de permisos docentes

Solicitud ordinaria: los permisos para docentes se solicitan con tres días de anticipación y tendrán el siguiente conducto regular: El (la) docente debe presentar el permiso a Rectoría con los soportes pertinentes. De la Rectoría será enviado a Coordinación para establecer cuáles serán las actividades que realizarán los estudiantes en ausencia del maestro y quiénes serán los responsables de su aplicación. Una vez establecidas estas pautas el (la) docente regresará a Rectoría para la firma que avala el permiso.

Solicitud extraordinaria: este permiso se solicita por eventualidades que el docente no puede anunciar con anticipación sobre su ausencia, por lo cual se debe tener el siguiente conducto regular: El docente debe comunicarse con la Institución para dar aviso de su ausencia y de las motivaciones de la misma. En tanto sea posible, debe hacer llegar los trabajos o actividades que se desarrollarán con los estudiantes en su ausencia. Posteriormente hacer llegar los soportes correspondientes a Rectoría.

Los docentes deben mantener y actualizar el banco de guías, talleres y actividades que se encontrará en Coordinación, en caso de que sean requeridas por permisos de carácter extraordinario. Es obligación del (la) docente mantener informada a la Institución sobre las prolongaciones de sus ausencias. El formato para solicitud de permiso es el siguiente:

Tabla No. 18. Formato de permiso para docentes.

 <p align="center"> COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA <i>Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</i> MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN <i>Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013</i> <i>Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</i> </p>		 <p> ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Educación </p>
SOLICITUD DE PERMISO PARA PROFESORES		
NOMBRE		FECHA:
HORAS DE PERMISO SOLICITADAS		FECHA DEL PERMISO
HORA DE SALIDA	HORA DE REGRESO	

MOTIVO	
<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> Firma Docente </div> <div style="width: 45%;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> Coordinación </div> </div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> Rectoría	

3. Coordinación Académica

La coordinación académica dentro de su ejercicio tiene como horizonte de sentido la permanencia de los estudiantes en la Institución Educativa y generación de mecanismos necesarios para que los niños, niñas y jóvenes logren un alto rendimiento académico a través del proceso de enseñanza aprendizaje.

Principios que orientan la acción de la coordinación:

1. Lograr que el aprendizaje sea significativo y cooperativo.
2. Generar una actitud metodológica y pedagógica en general en el grupo de docentes.
3. Contribuir a desarrollar una concepción integral del conocimiento que se estudia en la escuela.
4. Hacer de la evaluación un ejercicio fundamental en el aprendizaje, que permita a los estudiantes formarse de manera integral y a la Institución mejorar constantemente.

3.1 Planeación y registro de Plan de Estudios

Cada uno de los maestros planeará en área o nivel los contenidos, aprendizajes, estrategias, metodologías, actividades, formas de evaluación y competencias a desarrollar en los estudiantes teniendo en cuenta el Horizonte Institucional, los objetivos estratégicos institucionales, los perfiles de cada Ciclo, el contexto, el diagnóstico inicial realizado al curso y a cada estudiantes, los ritmos de aprendizaje, los conceptos previos y demás elementos pertinentes en la práctica educativa.

Los espacios para hacer planeación de clases, proyectos y actividades serán las semanas institucionales (Enero, Abril, Junio, Octubre y Diciembre), así como las reuniones de área. Cada uno de los maestros consignará el desarrollo de sus clases en el formato estipulado para ello y entregará a la Coordinación Académica la última semana de cada periodo, con el fin de hacer el seguimiento correspondiente. El formato de planeación es el siguiente:

Tabla No. 19. Formato de planeación asignaturas.

	<p align="center">COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL Institución Educativa Distrital NIT. 830.095.250-3 MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA <i>Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</i> MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN <i>Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013</i> <i>Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</i></p>	
<p align="center">PLANEACIÓN PERIODO _____</p>		
<p>CURSO:_____ CICLO:_____ BIMESTRE:_____ AÑO:_____</p>		

PROFESOR:					
ASIGNATURA:					
CONTENIDOS	DESEMPEÑOS	METODOLOGÍA	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
OBSERVACIONES:					
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> FIRMA DOCENTE </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> FIRMA COORDINADOR </div> </div>					

El registro de clase se realizará en el siguiente formato:

Tabla No. 20. Formato para registro de clases.

	COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> NIT. 830.095.250-3		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Educación
	MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011		
	MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013 Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583		
	REGISTRO SEMANAL DE CLASE		
	CURSO: _____ CICLO: _____ SEMANA DEL: _____ AL _____ AÑO _____		

DOCENTE:			
ASIGNATURA:			
CONTENIDO TRABAJADO	DESEMPEÑO	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA
OBSERVACIONES:			
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> FIRMA DOCENTE </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> FIRMA COORDINACIÓN </div> </div>			

3.2 Seguimiento a problemáticas académicas

El seguimiento a las problemáticas académicas de los estudiantes se debe registrar en el observador del estudiante, cuando es observada por el docente o el director de grupo, en caso necesario, el estudiante debe ser remitido a orientación y posteriormente a Coordinación, se anexarán todos los soportes académicos, pedagógicos o médicos necesarios para el trabajo con el estudiantes. El formato de atención de dichos casos es el siguiente:

Tabla No. 21. Formato de seguimiento a problemáticas académicas.

	COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> <i>NIT. 830.095.250-3</i> MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA <i>Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</i> MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN <i>Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013</i> <i>Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</i>	
SEGUIMIENTO A PROBLEMATICAS ACADEMICAS		
ESTUDIANTE		CURSO:
ASIGNATURA:		FECHA:
ASUNTO		
ACUERDOS:		
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div data-bbox="212 1465 719 1564"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> FIRMA DOCENTE </div> <div data-bbox="841 1465 1356 1564"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> FIRMA COORDINACIÓN </div> </div>		

3.3 Registro de Fotocopias

Los docentes que necesiten el servicio de fotocopias para guías o actividades de los estudiantes deberán entregar el original en la Coordinación Académica con

una semana de anticipación y se recogerán los días lunes de cada semana. Debido al volumen de copias a entregar, no se podrán sacar más de 20 fotocopias de forma inmediata, y este procedimiento solo se realizará con el visto bueno de Coordinación Académica. El formato para Registro de Fotocopias es el siguiente:

Tabla No 22. Formato de registro de fotocopias – Coordinación Académica

		COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL <i>Institución Educativa Distrital</i> <i>NIT. 830.095.250-3</i>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <i>Secretaría Educación</i>	
		MODALIDAD TECNICA CON ESPECIALIDAD EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA <i>Aprobación Oficial No. 10324, nov. 23 de 2011</i> MODALIDAD TÉCNICA DE DESARROLLO GRAFICO EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN <i>Aprobación Oficial No. 10165, nov. 14 de 2013</i> <i>Inscripción sed 2069 - Inscripción DANE 111001 - 09583</i>				
REGISTRO DE FOTOCOPIAS						
CICLO:				AÑO:		
FECHA	CURSO	MAESTRO	No. ORIGINALES	No. DE COPIAS	FIRMA DE ENTREGA	FIRMA DE RECIBIDO
OBSERVACIONES:						
<hr/> FIRMA ALMACÉN				<hr/> FIRMA COORDINACIÓN		

.

ACTAS, CIRCULARES Y COMUNICADOS:

Información de carácter puntual. Se llevarán de acuerdo a los **formatos institucionales**, siguiendo los parámetros instruccionales de cada uno de ellos. Su **divulgación y publicación** serán establecidos por cada consejo, comité o dependencia correspondiente.



Es necesario que conozcas y manejes los formatos y protocolos de nuestro sistema de comunicación institucional.



Recuerda que la comunicación verbal hace parte de nuestro diario vivir, por eso:

1. Cuanto más sencillas y más directas sean tus frases mejor. No es necesario hablar más para expresar ciertos mensajes.
2. Nunca utilices el insulto, ni el ataque personal para defender tus argumentos sino el respeto y la empatía para llegar al corazón del otro.
3. No trates a dos personas como si fuesen iguales. Cada ser humano es único e irrepetible.
4. Nunca des cosas por supuestas, ni te generes expectativas antes de tiempo. Deja que las cosas fluyan y no planifiques cada charla de forma premeditada.
5. Si quieres algo, pídelo abiertamente pero no esperes que adivinen tu pensamiento.

Con el aval de:

Luis Alfonso Rivera Duarte.
Rector Colegio Instituto Técnico Juan del Corral

Trabajo de Grado:
Estudiantes de Especialización en Gerencia
Educativa:

Margarita Cely, Yineth
Contento y David Peña.

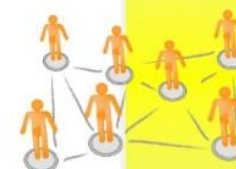


Universidad
de La Sabana

COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO JUAN DEL CORRAL I.E.D.



¡MEJORÁNDO LA COMUNICACIÓN!



**TE INVITAMOS A UNIRTE A
NUESTRO SISTEMA DE COMUNICACIÓN,
EN PRO DE MEJORAR NUESTRA CALIDAD
EDUCATIVA...!**



NUESTRO OBJETIVO

Dar el uso correcto a los diferentes canales de comunicación que se manejan en la institución para que esta fluya de manera adecuada, clara, asertiva, eficaz, sea suficiente, pertinente y oportuna entre:

DOCENTES—DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS (FASE 1)

Comunicación Efectiva.



¿CUÁLES CANALES DE COMUNICACIÓN MANEJAREMOS?

- **PÁGINA WEB (Syscolegios)**
- **REUNIONES INFORMATIVAS**
- **CORREO ELECTRÓNICO**
- **CARTELERA INSTITUCIONAL**
- **ACTAS, CIRCULARES
Y COMUNICADOS**

¿CÓMO Y PARA QUÉ SE VA A UTILIZAR CADA UNO DE ÉLLOS?

PÁGINA WEB — SYSCOLEGIOS:

Comunicación entre directivos, docentes, administrativos, estudiantes y padres en lo relacionado a **informaciones generales, académicas y convivenciales**. Las herramientas de este canal las necesitamos conocer, manejar y aplicar.



CORREO ELECTRÓNICO:

Utilizado para **enviar comunicados** de reuniones, consejos y comités, para **citar a reuniones** informativas, **recordar actividades** pendientes o para reenviar comunicados que vienen desde la Dirección Local o Nivel Central de interés general o particular.

REUNIONES INFORMATIVAS:

Las cuales serán **programadas e informadas** con anterioridad, en las que se abordarán temas de **actividades próximas** a realizar y para acordar **parámetros de organización** a nivel institucional.



CARTELERA INSTITUCIONAL:

La cartelera de sala de docentes se actualizará semanalmente con **información** pertinente de nivel **académico y/o convivencial** y servirá para **recordar fechas, motivar e incentivar a las actividades** que se realizarán. Se ubicarán algunos de estos comunicados en la cartelera para la Comunidad Educativa en general.

Anexo E. Flujograma de Comunicación

